المركز الديمقراطي العربي
برلين - ألمانيا



رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات

إعداد وتنسيق:
د. لبيد عماد / د. موزاي بلال

2021

رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات

المركز الديمقراطي العربي
برلين - ألمانيا





رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر:

الواقع، الآفاق، التحديات

إعداد وتنسيق:

د. لبيد عماد / د. موزاي بلال

الـــنـــــــــــاشـــــــــــر:

المركز الديمقراطي العربي

للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية

ألمانيا / برلين

Democratic Arab Center

For Strategic, Political & Economic Studies

Berlin / Germany

المركز الديمقراطي العربي

للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا/برلين

Tel: 0049-code Germany

030-54884375

030-91499898

030-86450098

البريد الإلكتروني

book@democraticac.de





الكتاب : رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات

إعداد و تنسيق : د. لبيد عماد / د .موزاي بلال

رئيس المركز الديمقراطي العربي: أ. عمار شرعان

مدير النشر: د. أحمد بوهكو

رقم تسجيل الكتاب: VR . 3383 – 6568. B

الطبعة الأولى

تشرين الاول /اكتوبر 2021 م

أعضـــاء اللجنـــة العلميـــة:



مقدمــة:

حضي موضوع الخدمة العمومية –كأحد العناصر الرئيسة في الإدارة العمومية– باهتمام كبير لدى الأنظمة السياسية والنخب الحاكمة المتعاقبة باعتبارها مظهرا أساسيا من مظاهر ممارسة سلطة الدولة وأحد أهم مخرجاتها ،فهي أداة لتنفيذ الخيارات والسياسات العامة المنتهجة، كون انه من خلالها تباشر الدولة مهامها ، وهي الوسيط الذي يضمن التوازن واستمرار قنوات الاتصال بين الحكومة والمواطن من عدمه .

وتعبّر الخدمة العمومية عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها، وذلك عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق منفعة عامة كالخدمات الإدارية والخدمات الاجتماعية والثقافية والخدمات الصناعية والتجارية...

في الجزائر ظهرت العديد من المبادرات لتحسين وتطوير الخدمة العمومية المحلية – خاصة في السنوات القليلة الماضية –كجزئية من برنامج كلي وشامل عنوانه "اصلاح الدولة في الجزائر" ،وذلك تماشيا مع التطور الاقتصادي والاجتماعي والتقني والتنامي الرهيب لاحتياجات المواطنين، وهدفا للوصول إلى درجة عالية من " عقلنة" السلوك الإداري و الرفع من جودة الخدمات.

تهدف برامج إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر إلى عصرنة المؤسسات الإدارية في كل المجالات المختلفة خاصة على المستوى المحلي، من خلال تذليل الصعوبات، وتفكيك المعضلات الإدارية التقليدية (البيروقراطية السلبية، الفساد، نقص الكفاءة والفعالية ،المحسوبية واللاّمبالاة، الطابع العشائري ،والزبائنية العائلية في تقديم الخدمة العمومية .....)، وتبسيط المسالك وتفعيلها تماشيا و الغرض الأساسي المسطّر لها ،وفق استراتيجية ترى في المواطن كهدف يجب السعي إلى تطبيع العلاقة معه وتحسينها كمقاربة لتحسين صورة الدولة.

ثم ان هذا المبتغى لا يمكن تحقيقه إلا في إطار استراتيجية متكاملة الأركان ومترابطة الأسس، ومتشابكة المتغيرات، تجمعها مقاربة شاملة ذات تصور مستقبلي طويل المدى ومستديم الرؤى قائمة على مسار الرقمنة وادخال تكنولوجيات الاعلام و الاتصال في الادارة ، ذلك ان الخدمة العمومية اليوم لم تعد تواجه التحديات الداخلية فحسب،– فلمتغيرات البيئة الخارجية بما أفرزته و تفرزه "رياح العولمة "والعولمة التقنية بالخصوص الناتجة عن انفجار تكنولوجيات الإعلام والاتصال (الإعلام الجديد) و تحولات وتغيرات سريعة في ميدان الخدمة ،وابتكارات وتحديثات في تقنيات التسيير العمومي الحديث – الأثر البالغ على طبيعتها وجودتها ،خاصة بما حملته من مفاهيم الكفاءة والجودة، الاحترافية ،المرونة ،

السرعة الفعالية والقدرة والتي ربطت مدى رضا المواطن الزبون عن هذه الجزئية برضاه عن ما هو أشمل وهي الدولة بكل مكوناتها .

لقد استطاعت مجمل هذه التطورات والتغيرات الداخلية و الخارجية في الدول المتقدمة ان تنقل مفهوم الخدمة العمومية من تصوراتها التقليدية البسيطة المبنية على " المواطن الذي يزور الادارة العمومية ويبحث عن الخدمة" الى مفهوم جديد مبني على " الادارة التي تزور المواطن في بيته ومقر عمله ... وتقدم له احتياجاته "

في الجزائر وكباقي الدّول قامت الدولة بالعديد من الإصلاحات الإدارية على مستوى إداراتها العمومية منذ الاستقلال بغية عصرنة و تحسين جودة الخدمة العمومية ، والتخلص من مختلف المشاكل التي تحول دون ذلك، ومع ذلك فإن واقع قطاع الخدمة العمومية المحلية لا يزال يعترضه العديد من التحديات والعراقيل لتحقيق الأهداف المرجوة ، بالرغم من المخططات والتدابير التي سطرتها الحكومات المتعاقبة، ومن بينها البرامج المختلفة لعصرنة الخدمة العمومية من خلال السير باتجاه الخدمة العمومية الالكترونية كجزء هام واساي من مشروع أهم يهدف الى بناء منظومة إدارة الكترونية مستمدة مما هو أعم كذلك وهو مشروع الجزائر الالكترونية .

فما هو واقع وتحديات رقمنة المرفق العام في الجزائر ؟

تبرز اهمية الكتاب في طبيعة الموضوع المطروح الذي يناقش تطورات مجال رقمنة المرفق العام في شق المتعلق بمجال الخدمة العمومية بمناقشة حال النقلة النوعية من الخدمات التقليدية الورقية الى الإلكترونية الحديثة في السنوات الأخيرة ، وما تتميز به هذي الأخيرة من سمات كالسرعة والدقة و الفعالية والشفافية التي تمكن الموطن من خدمات معاصرة ذات جودة و نوعية ومحاربة كل أشكال البيروقراطية السلبية التي ميزت الفترة السابقة ، مع ربط كل ذلك في إطار ثلاثية ما كان كائنا وما هو كائن الأن ،وما يجب أن يكون .

-يهدف الكتاب الى :

-محاولة ابراز طبيعة النقلة النوعية التي حدثت في المرفق العام الجزائري.

-مناقشة مدى توفر الأرضية الإلكترونية المناسبة كحاضنة قوية لخدمة الكترونية فعالة ورقمنة شاملة .

-محاولة بناء مقاربة لتطوير خدمات المرفق العام من خلال طرح رهانات و امكانات وتحديات المستقبل.

فهرس المحتويات :

الرقم	العنوان	الباحث	الصفحة
01	البيئة القانونية والتشريعية المنظمة للخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر (مفاهيم ومقاربات	آسيا بوطوطن الكاهنة زواوي	09
02	رهانات تجسيد الإدارة الالكترونية بالجزائر وانعكاساتها على تحقيق جودة الخدمة	العيب فوزي نصير خلفة	27
03	الإطار القانوني للتجارة الإلكترونية في الجزائر- دراسة على ضوء القانون 05/18	سعيدة رباح رزيقة مخناش	44
04	تفعيل الإدارة الالكترونية كألية لتطوير الخدمة العموميـتة في الجزائر	عادل بن عمر سلمى ديلمي	64
05	دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وعصرنة الخدمة العمومية	مفتاح حرشاو	80
06	الخدمة العمومية في ظل الادارة الالكترونية مع الاشارة إلى قطاع العدالة في الجزائر	سعيدة شيخ أ.د. فرج شعبان	90
07	واقع وآفاق تفعيل الخدمة العموميـــة الالكترونيـة في الجزائر	آلاء الرحمان بن مساهل نسرين سالم	109
08	،الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر تحديات الواقع ورهانات المستقبل الدور المنوط للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية " عصرنة قطاع العدالة	حمدي حكيمة ياسين قوتال	120

الرقم	العنوان	الباحث	الصفحة
09	إجراءات تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية بالجماعات المحلية من وجهة نظر المواطن. -دراسة ميدانية بلدية سطيف نموذجا	نصير لعرباوي، حدة قرعيش	135
10	الإدارة الإلكترونية كآلية لتجويد الخدمة العمومية المحلية- مصلحة الحالة المدنية ومصلحة البيومترية نموذجا	فاكية سقني	152
11	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر	وغليسي أحلام،رقولي كريم	169
12	الحسين لرقط،الإدارة الإلكترونية ودورها في ترقية الخدمة العمومية: دراسة في واقع التجربة الجزائرية	عمر كعيبوش	183
13	الإدارة الإلكترونية وواقع تطبيقها في الجزائر	أمال سلطان	200
14	التسيير البشري في الادارة العمومية الجزائرية بين حتمية استخدام التكنولوجيا ومطلب تجويد الخدمة العمومية	بوترعة سهيلة	217
15	الدفع الالكتروني كأحد متطلبات تعزيز الخدمة الالكترونية في الجزائر	أمنة مخانشة لبيد عماد	234
16	الاتصال العمومي ورهانات ترشيد الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر	هشام عبد الكريم حميدة عدوم	249

الرقم	العنوان	الباحث	الصفحة
17	الخدمات الالكترونية وضمان الجودة في الجامعة الجزائرية دراسة في: المضامين والميكانيزمات	حليمة سبتي علاء الدين زردومي	260
18	،الإعلان الإكتروني كمنطلق لتحقيق خدمة عمومية فعالة: الاستراتيجية المغيبة طبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 18-199	صبرينة برارمة	276
19	حورية سراي ،تأثير الإدارة الإلكترونية في أعمال السلطة الإدارية	الهام خرشي	293
20	الخدمة العمومية الالكترونية وحقوق الإنسان.. أسباب التحول وفعالية الأداء	سهام بن دعاس فوزية بن عثمان	312
21	،واقع ورهانات الخدمة العمومية الالكترونية بقطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر	صفاء خلاف	328
22	تحديات الخدمة العموميـة الإلكترونيـة في الجزائر- الجريمة الإلكترونية نموذجا	كريمة بن دار	343
23	تحديات وعوائق التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر	بن يزة يوسف ،سغيري وهيبة	353
24	الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات	عبد الحكيم مرابط، عبير يجار	368

البيئة القانونية والتشريعية المنظمة للخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر (مفاهيم ومقاربات)

آسيا بوطوطن، قسم الشريعة والقانون، كلية الشريعة والاقتصاد، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.
الكاهنة زواوي، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري.
Boutoutaneassia21@gmail.com
mmekehoulkahina@yahoo.fr

The legal and legislative environment regulating the electronic public service in Algeria (concepts and approaches)

Abstract :

In his recent speech during the work of the government meeting with the governors, the Minister of the Interior and Local Governments emphasized the need for the digitization and modernization of the civil service, setting a new vision of the concept of modernity in line with the demands of the hour, so that an imperative scenario is necessary to keep pace with the developments of the public establishment and the rest of the developments observed by the world in all fields, This indicates the continuity of Algeria on the way of the transition towards the electronic public service.

.digitization public service,,**Keywords:** electronic public service

الملخص:

ركز وزير الداخلية والجماعات المحلية في خطابه الأخير أثناء أشغال لقاء الحكومة مع الولاة على ضرورة رقمنة وعصرنة الخدمة العمومية، وذلك بوضع تصور جديد لمفهوم العصرنة يتماشى مع مقتضيات الساعة، بحيث يتطلب الأمر تصورا استشرافيا لمواكبة تطورات المرفق العام وباقي التطورات التي يشهدها العالم في جميع المجالات، وهذا يدل على استمرارية الجزائر على مسار التوجه إلى الخدمة العمومية الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية الالكترونية، الخدمة العمومية، الرقمنة.

مقدمة:

لقد أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تغييرا جذريا في حياة الشعوب والمجتمعات، حيث أصبحت عملة هذا العصر، هذا التطور التقني الذي وظفته العديد من الدول في القيام بمهامها وتقديم الخدمات لمواطنيها، أدى إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة وتبسيط الإجراءات، وربح الكثير من الوقت وتحقيق القيمة المضافة سواء في إنجاز تلك الوظائف والأعمال أو الحصول عليها، والجزائر هي الأخرى حاولت مواكبة هذا التطور حيث سعت إلى تطبيق الخدمات الالكترونية من خلال تجسيد الإدارة الالكترونية، وهذا يلاحظ من خلال تبني الجزائر مشروع الجزائر الالكترونية 2000م/2013م، هذا الأخير الذي يعتبر تقدم كبير في مجال تطوير الخدمات العمومية وتحديثها، ويعد من أحدث المشاريع على المستوى الإقليمي، كما يعتبر من المشاريع الكبرى التي راهنت عليها الحكومة، من خلال إحلال نظام الكتروني شامل في البلاد.

وعلى الرغم من عدم توفر الجاهزية الالكترونية في الجزائر إلا أنها طبقت الخدمات الالكترونية في القطاعات المهمة في الدولة، مثل وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، وزارة البريد والمواصلات، وزارة العدل، الضمان الاجتماعي، وقطاع السكن وقطاع التعليم العالي والبحث العلمي، وقطاع التجارة.

ورغم أن الجزائر متأخرة في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية، إلا أن إعداد الإستراتيجية ووضع بوابة الكترونية على شبكة الانترنت وتقديم بعض الخدمات للمواطنين، كل هذه الجهود تعتبر إنجازا، سيعرف التطور بمرور الوقت بعد تجاوز العقبات التي تواجه البرنامج، وهذا يتوقف على جهود السلطات في هذا المجال.

إن تجسيد برنامج الإدارة الالكترونية في الجزائر على أرض الواقع سوف يؤدي إلى تقريب الإدارة من المواطن وحصوله على خدماتها في أسرع وقت وأقل جهد وتكلفة ولا سيما في المناطق النائية، ومن أجل تجسيد الإدارة الالكترونية في الجزائر ورفعها إلى مستوى التجارب الناجحة على المستوى العربي والعالمي، واتضاح جميع المشاكل التي كانت سببا في عرقلة المشروع، هذا يتطلب إعادة النظر فيه من جديد، والإسراع في إيجاد الحلول المناسبة لها، والتي رغم تعددها وتفاقمها فإن إيجاد تسوية لها أمر ممكن في ظل توفر الإرادة السياسية وتعاون جميع الأطراف المعنية.

مشكلة البحث:

انطلاقا من توجه الجزائر إلى تبني الأنظمة الرقمية في قطاعاتها العامة والخاصة، من خلال تجسيد الإدارة الالكترونية وتحديث الخدمة العمومية وتقديمها في قالب إلكتروني، فإننا نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

كيف نظم القانون والتشريع الوطنيين البيئة القانونية للخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر؟

وتندرج ضمن الإشكالية الرئيسية أسئلة فرعية هي:

- ما هو تعريف الخدمة العمومية الالكترونية وفق القانون والتشريع الجزائريين؟ وما هي مبادئها وأهدافها؟
- ما هي أساليب وتقنيات تقديم الخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر؟
- ما مدى جاهزية الجزائر التكنولوجية والقانونية للتوجه نحو الخدمة العمومية الالكترونية؟

أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة إلى الوصول إلى ما يلي:

- بيان مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية وفق القانون والتشريع الجزائريين، مع إبراز مبادئها وأهدافها.
- محاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العمومية الالكترونية الأساليب والتقنيات.
- تحليل الوضعية التكنولوجية والقانونية في الجزائر للتوجه نحو الخدمة العمومية الالكترونية، أي مدى جاهزية الجزائر لتقديم الخدمة للمواطن بهذا القالب الغير تقليدي.

فرضيات البحث:

التوجه نحو النمط الجديد الذي يرتكز على البعد لتكنولوجي والمعلوماتي يؤدي إلى التحسين من جودة الخدمات المقدمة للمواطن، كما يساهم في تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين طرق التواصل بين الإدارة والافراد.

أهمية البحث:

يندرج موضوع" **البيئة القانونية والتشريعية المنظمة للخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر(مفاهيم ومقاربات)** ضمن مواضيع مشروع رقمنة الإدارة الجزائرية لتحسين نوعية الخدمات العمومية المقدمة،



وتأتي أهمية هذه الورقة البحثية انطلاقا من الأهمية التي تكتسيها الخدمات العمومية في حياة المواطن والتي نقصد بها هنا الخدمات العمومية الالكترونية، كونها طريقة فعالة في تقديم الخدمات من حيث الجودة وربح الوقت وسهولة الإجراءات، والأهم من ذلك تقرب الإدارة من المواطن.

منهج البحث:

وللإجابة عل الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية لهذه الورقة البحثية اعتمدنا المنهج الوصفي، حيث استعملنا هذا المنهج لكشف ماهية هذه الطريقة في تقديم الخدمة العمومية، ومن كون هذه الدراسة تتعلق بالجانب النظري، إذ سنتطرق من خلالها لمختلف المفاهيم والمقاربات المتعلقة بالخدمة العمومية الالكترونية.

من خلال ما تم عرضه وبغرض الإحاطة بجميع جوانب الدراسة، قمنا بتقسيم الورقة البحثية هذه على النحو التالي:

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية في التشريع والقانون الجزائريين وبيان مبادئها وأهدافها

المبحث الثاني: أساليب وتقنيات تقديم الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

المبحث الثالث: مدى جاهزية الجزائر التكنولوجية والقانونية للتوجه نحو الخدمة العمومية الالكترونية

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية في التشريع والقانون الجزائريين وبيان مبادئها وأهدافها

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية الالكترونية في التشريع والقانون الجزائريين

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين[1]:

[1] – ثابت عبد الرحمان إدريس، الحديث في الإدارة العامة، دون طبعة، الدار الجامعية، دون بلد النشر، 2001م، ص455–460.

المحور الأول: مفهوم الخدمة العامة كعملية

حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته. مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة، مثل محاكمة الأفراد، وسفرهم وغيرها من الأمثلة.

الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد ، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، محصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

محور الثاني: مفهوم الخدمة العامة كنظام

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمةService operation system وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة .

نظام تسليم الخدمةService delivery، ووفق هذا النظام يتم تجمع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة، أي للمواطن.
- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.

غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية أو المنظورة في نظام الخدمة، وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة.

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقا من الخدمات التي تقدمها

المنظمات العامة في المجتمع، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة، وعليه بالانتظار قليلا لكي تنتهي الخدمة، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن يراه بنفسه، لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة، يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة – مكتب المرور– مثلا، مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة، والمخالفات، والتسجيل، والمراجعة الداخلية، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي، الذي لا يراه المواطن، وهو ضروريا لاستكمال الخدمة وتقديمها[1].

إن خبراء الإدارة العامة يعرفون الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين[2] .

[1] – عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة،2009م/2010م،ص40.

3– العربي بوعمامة، رقاد حليمة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية(رهانات ترشيد الخدمة العمومية)،مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد9، ديسمبر 2014م،ص40.

تلك الخدمة التي تتميز بالتوافر أي تكون متاحة للجميع وتستند على مفهوم المصلحة العامة[1].

الفرع الثاني: تعريف الخدمة العمومية الالكترونية

أما الخدمة العمومية الإلكترونية فيعرفها كل من Evanschitzky & Gopalkrishnan, 2007: 16بأنها "تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا"، بالإضافة إلى أن كل من Hahn and Kauffman, 2002 و Lovelock & Wirtz قد تبنيا نفس الفكرة بقولهما أن الخدمة الإلكترونية هي:"ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية"، من خلال التعريف نستنتج أن الخدمة الإلكترونية ما هي إلا عملية ترجمة الأداء إلى أرقام خوارزمية عبر الشبكات والوسائل الإلكترونية موجهة نحو العملاء، وبناءا على هذا يمكن القول أن الخدمة الإلكترونية العمومية ما هي إلا تقديم لخدمات عمومية من قبل الحكومة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مقدمتها شبكة الإنترنت[2].

إذا فالخدمة العمومية الالكترونية ما هي إلا تقديم الخدمات العمومية للمواطنين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الخدمة العمومية الالكترونية[3]

يرتكز مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية على جملة من المبادئ والأهداف، التي سيتم تناولها كما يلي:

الفرع الأول: مبادئ الخدمة العمومية الالكترونية

يعتمد الأفراد في الحصول على الخدمات العمومية الالكترونية على المرافق العامة، والتي تحكما مجموعة من المبادئ العامة، هذه الأخيرة التي كان لها تأثير من الإدارة الإلكترونية، ومن أهم تلك المبادئ:

---

[1] – سايح فطيمة، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد4، ديسمبر 2018م،ص71.

[2] – جلام كريمة، فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مداخلة في الملتقى الدولي العلمي حول: جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية حالة البلدان العربية، يومي:29–30أكتوبر 2014م، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، ص5.

[3] – مومنين فاطمة الزهراء، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر (2013–2018)، شهادة ماستير في علوم السياسة، تخصص تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أدرار ،2018–2019م، ص10–11.

أولا: مبدأ الاستمرارية

إن تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرافق العام في تأكيد هذا المبدأ وتطويره إلى الأفضل من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمة المرافق واستمرارية أداء المرافق لخدماته، ولا شك أن الخدمة الإلكترونية تجعل هذا المبدأ يتجه للتطبيق، حيث لا تحدد مواعيد فتح أو غلق المرافق العمومية وإنما يعمل على مدار الساعة،وبالتالي سيقلل من خطورة إضراب الموظفين وكذلك من خلال توفير البوابات الإلكترونية، حيث سيستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت شاء وفي ذلك تأكيد تام لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد ومن جهة أخرى ستقضي هذه الخدمة على الطوابير للحصول على معلومات أو إنجاز المعاملات أو إيداع الملفات الإدارية.

وهو يعني استمرار المرفق العام في أداء عمله بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد وذلك لكونه يقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها شكل كبير في تنظيم شؤون حياتهم ومن تم فإن تعطيل هذه المرافق يؤدي إلى اختلال واضطراب في حياة الجمهور، ويساعد نظام الحكومة الالكترونية على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي، حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله الموقع الالكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة[1].

ثانيا: المساواة

يقضي مبدأ المساواة تساوي جميع المواطنين أمام المرافق العمومية، مما لاشك فيه أن تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية وهي تحقق ذلك الهدف بدلا من مواجهة التخلف الإلكتروني، أي ضمان إلمام الجميع بالمعرفة الإلكترونية وكذا حياد المرافق العامة، إذ أن الخدمة الإلكترونية تؤدي إلى التغلب على مشكلة الرشوة والوساطة، ومختلف المظاهر الإدارية السلبية، بحيث سيعلق المواطن أمالا كبيرة على هذا النظام في تحقيق مبدأ المساواة بصورة عملية وذلك لمنع أو التقليل من التميز بين الأفراد فتطبيق الخدمة الإلكترونية يجعل المتعاملين مع المرافق العامة متساويين الأمر، الذي من شأنه تحقيق المزيد من الشفافية والنزاهة في المعاملات الإدارية .

[1] – قانون رقم 2000/03 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية المؤرخ في 5أوت2000م، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد48.

ثالثا: مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير

وهو حق الإدارة في أن تتدخل للتعديل أو تغير القواعد التي تحكم المرفق العام في أي وقت لتحقيق المصلحة العامة مستعملة في ذلك سلطتها وامتيازاتها، وعليه يكون لها الحق في تغيير الطبيعة القانونية للمرفق العام ذلك أن الإدارة تعمل في تنظيمها للمرافق العامة على الوصول إلى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة بطريقة أفضل لزيادة كفاءة المرفق وذلك بغية تحقيق المصلحة العامة بإحداث تعديلات تنظيمه دون اعتراض المنتفعين بالمرفق.

وما دامت الحياة الإدارية متطورة، كونها وليدة رغبات الأفراد المتعددة، ولذلك يستلزم من السلطة الإدارية لأجل بقاء المرفق أن تقدم تحديثه بما تقدمه التطورات التكنولوجية الحديثة من تدفقات تقنية كفيلة بتطبيق الإدارة الإلكترونية بعد تجسيد المبدأ قابلية المرفق للتغيير.

الفرع الثاني: أهداف الخدمة العمومية الالكترونية[1]

يتمحور الهدف الرئيسي للخدمة العمومية الالكترونية على تبسيط ودعم الخدمات المقدمة لكل الأفراد، وربط العلاقة بين المواطنين والحكومة ومؤسسات الخدمات العمومية، ليتم هذا الربط بطريقة فعالة وسريعة وبإجراءات

تقديم الخدمات للمواطنين بجودة عالية .

تحسين أداء الخدمة باستخدام أساليب إلكترونية تتسم بالكفاءة والفعالية.

تخفيض حدة الجهاز البيروقراطية وتعقيداته، إذ لا حاجة إلى تضخيم المستويات الإدارية وتعددها.

التحول نحو الخدمة العامة المعلقة عن طريق تطوير الإدارة العامة بالآليات التقنية الحديثة.

تخفيض الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.

واصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل.

قديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال24ساعة وطيلة أيام الأسبوع.

---

[1] – مومنين فاطمة الزهراء، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر (2013–2018)، المرجع السابق، ص11–12.

تبسيط واختصار وإتقان الإجراءات الإدارية.

المبحث الثاني: أساليب وتقنيات تقديم الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

المطلب الأول: أساليب تقديم الخدمات العمومية الالكترونية[1]

هناك العديد من الأساليب الالكترونية والتي يتم من خلالها تقديم الخدمة العمومية للمواطن وتتمثل في التالي:

أولا: الدفع الالكتروني

إن الدفع الالكتروني هو المال أو العملة التي تتبادل بصفة الكترونية، يسهل من عملية تسديد رسوم الخدمات الالكترونية أو المنتجات عن طريق الانترنت وتحويل المبالغ المدفوع لقاء الخدمات؛ أو شراء المنتجات مباشرة بين المستهلك والمؤسسات المالية والتجارية عبر وسائل أمنة ومضمونة.

يتطلب تطبيق أعمال ومعاملات الإدارية الالكترونية استخدام العديد من وسائل الدفع الالكترونية، حيث تمثل هذه الوسائل ركيزة أساسية لنجاح وتطوير هذه الأعمال والمعاملات وتتمثل هذه الوسائل فيما يلي:

النقود الرقمية أو الالكترونية:

هي سلسلة الأرقام الالكترونية والتي تستخدم للتعبير عن قيم معينة، ويتطلب استخدام هذه النقود الالكترونية ضرورة تحميل قيم الودائع والنقود الحاضرة على الوسيلة الالكترونية، وذلك مقابل قيمة رمزية.

أوامر الدفع المصرفية:

تستخدم هذه الأوامر للدفع لشخص معين وفي تاريخ معين، وذلك بناء على طلب العميل، كانت تتم يدويا أما الآن في بعض المصارف تتم الكترونيا.

الهاتف المصرفي:

أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي، كخدمة يتم تأديتها لمدة 24سا، وتتيح هذه الخدمة للعملاء الاستفسار عن حساباتهم، كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ وتحويلها لدفع بعض الالتزامات مثل فواتير التلفزيون والغاز والكهرباء...

[1] – مومنين فاطمة الزهراء، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر(2013-2018)، المرجع السابق، ص 13-23.



البنوك الالكترونية:

تم استخدام الحاسب الآلي في المجال البنكي منذ فترة طويلة، إلا أن ذلك كان مقتصرا على تخزين واسترجاع البيانات إلا أنه أصبح وسيلة الكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الانترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى التنقل بين فروع البنوك.

ثانيا: التوقيع الالكتروني

يقصد به استخدام طريقة أو وسيلة معنية للتحقق من أن صاحب المعاملة هو نفس الشخص الذي قام بإرسالها أو تنفيذها، ويطلق على هذا التوقيع أيضا بالبصمة الالكترونية.

ويوفر التوقيع الالكتروني درجة عالية من التأمين والحماية والخصوصية عند تنفيذ معاملات الإدارة الإلكترونية.

ثالثا: أسلوب البوابات

هي مواقع تستخدم نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات؛ بحيث تصبح أشبه ما تكون ببوابة تخيلية لتلك الدائرة، يستطع المراجع الدخول عن طرقها إلى أعلب الخدمات التي تقدمها الحكومة والمنظمات مباشرة.

رابعا: أسلوب النماذج الالكترونية

هي نماذج الكترونية تفاعلية عبر الانترنت، تتيح إدخال البيانات بشكل تفصيلي من قبل المواطن، ومن ثم إرسالها للطرف الثاني لتدخل إلى نظام يقوم بمعالجتها الكترونيا أو يمكن تطبيق مفهوم النماذج الإلكترونية على العمليات النمطية بين الجهات الحكومية سواء كانت على شكل نماذج مطبوعة تقرأ أليا أو ملفات الكترونيا ترسل بشكل أمن وتقرأ أليا.

خامسا: أسلوب الخدمة الصوتية عبر التليفون

تم إدخال نظام الخدمة الصوتية بالتليفون، وذلك للاستعلام عن أي خدمة من الخدمات الحكومية التي تم تطويرها، بما يمكن المواطن من معرفة المستندات المطلوبة والرسوم الواجبة والزمن لانجاز الخدمة.

سادسا: أسلوب التشفير الإلكتروني

هو فن حماية المعلومات عن طريق تحويل النص الأصلي إلى نص آخر غير مقروء يدعى النص

المشفر، ولا يمكن فك تشفير إلا من خلال مفتاح سري، يملكه أشخاص محددين، لتحويله إلى نص آخر مقروء بواسطة علم التشفير يمكن من نقل البيانات بشكل امن عبر الشبكة العنكبوتية، حيث لا يمكن أحد من الاطلاع عليها إلا الأطراف المعنيين والمسموح لهم بذلك، ويعتبر التشفير أحد النظم الأساسية التي تحقق تأمين وحماية كل الأعمال ومعاملات الإدارة الالكترونية.

إذا فإن تطبيق الخدمة الإلكترونية، يتطلب أساليب حديثة ومتطورة تختلف عن تلك الأساليب التقليدية التي تعتمد على وسائل بسيطة، وذلك من أجل التماشي مع التطور الحاصل في العالم، وفي مختلف المجالات وتلبية حاجات المواطنين وتحسين أداة الخدمات العامة لهم.

المطلب الثاني: تقنيات تقديم الخدمات العمومية الالكترونية[1]

أولا: الجانب البرمجي

يعني الشق الذهني من نظم وشبكات تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج تطبيقات.

برامج التطبيقات :وتضم برامج تطبيقات عامة مثل مستعرضات الويب، برامج البريد الالكتروني، برامج الدعم الجماعي، الجداول الالكترونية وقواعد البيانات، أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة، نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية وبرامج تخطيط موارد المنشأة.

برامج إدارة الحاسوب :فهي في الواقع أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج ومن أمثلتها نظام التشغيل operating Systems، نظم إدارة الشبكة.

أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت.

نظام إدارة قواعد البيانات:

هو عبارة عن مجموعة من البرمجيات software، والتي تتحكم في إنشاء قواعد البيانات وصيانتها واستخدامها، وبتعبير آخر يؤدي نظام إدارة قواعد البيانات دور الوسيط البيني، والذي يربط المستفيد بقاعدة البيانات، وهناك عدة برامج يتم تصميمها لإدارة قاعدة البيانات، ولكن أحدثها وأكثرها تطورا كان متمثلا بعائلة "أوراكل" الذي يعد أحد أفضل أنظمة إدارة قواعد البيانات بما يتمتع به من قدرات عالية تسمح تخزين كميات كبيرة من البيانات، ويمكن تطبيقه ونقله من أي حاسوب للأخر، ويتطلب تطبيق

---

[1] – مومنين فاطمة الزهراء، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر (2013-2018)، المرجع السابق، ص 13-23.



تصميم قاعدة البيانات به، لكي تغطي احتياجاته من البيانات المتعلقة بأنشطة المنظمة المعنية والمنظمات ذات العلاقة.

نظم المعلومات الإدارية:

ويقصد بها النظم التي صممت لأداء وظيفة وهي غالبا تتمثل في الأعمال الروتينية اليومية والتي تقوم بها دائرة حكومية ما مثل الاتصالات الإدارية للصادر والوارد، إدارة ملفات الطبية في المستشفيات، نظم المحاسبة ونظم شؤون الموظفين.

إدارة حلقة أو سلسلة التوريد:

وهي تلك الأنظمة والبرامج التكنولوجية، التي تعمل على إدارة دورة الكاملة للمنتجات والخدمات، بدءا من الحصول المواد الخام حتى التسليم إلى المنتج أو للعميل، وهي تسعى إلى تحقيق أعلى درجة من الكفاءة والفاعلية.

ثانيا: الجانب المادي

يتضمن الجانب المادي من المتطلبات الفنية مختلف أنواع ونظم ومكونات الشبكات:

تصميم الشبكات وأنواعها : يقصد بشبكات الحواسيب، مجموعة من الحواسيب المترابطة معا بخطوط اتصالات، بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة، ونقل المعلومات فيما بينهم وتبادلها، وذلك لغرض تصميم شبكات الحواسيب الضرورية لتطبيق الإدارة الالكترونية واتخذت الشبكات أشكالا وأنواع مختلفة ناتجة عن التطور الحاصل في مجال تقنيات الحاسوب، وبسبب الحاجة إلى المواصفات المرغوبة لأداء الأعمال وتقديم الخدمات للمتعاملين.

مكونات الخدمة الرئيسي: لكي تقوم المنظمات ببناء الشبكات وتصميمها لا بد من توفر عناصرها الأساسية والتي تكون الشبكة وهذه المكونات متعددة ومختلفة الوظائف ومنها:

أ: جهاز الخدم الرئيسي

يحتاج تصميم شبكة الحواسيب إلى جهاز الخدمة الرئيسي، وهو عبارة عن جهاز حاسوب مركزي متطور ذي قدرات عالية في معالجة المعلومات وخزنها واسترجاعها، يسمى بالخادم أو مجهز الخدمة، يؤمن الاتصال بالشبكة ويقدم العديد من الخدمات.

ب: الأجهزة الملحقة

مثل الطابعات، الرسامات وغيرها بحيث يستطيع المستخدم الاستفادة منها في تأدية الأعمال.

ج: محطات العمل

هي عبارة عن مجموعة الحواسيب الشخصية الملحقة بالشبكة.

د: وسائط التوصيل

هي من المكونات التي تقوم بتوصيل أجزاء الشبكة ببعضها البعض والتي من خلالها تنتقل البيانات والمعلومات في الشبكات، ويلعب تصميم الموقع وواجهة الاستخدام دورا كبيرا في نجاح الموقع، حيث تساعد المستفيد في الوصول المباشر والسريع إلى المعلومات المطلوبة، ومن أهم العوامل المتعلقة بتصميم الموقع وواجهة الاستخدام هم المستفيدون، ويعتبرون الهدف الأساسي لإنشاء الموقع، لذلك يجب أن يتوافق التصميم مع طبيعة المستفيدين.

تعتبر المكونات التقنية الحجر الأساس لموضوع الحكومة الالكترونية حيث تمثل الأجهزة والتقنيات الأزمة لإنجاح المشروع، ويتم من خلالها تقديم المعلومات ونقلها الكترونيا، وان جوهر العمل الالكتروني أساسا يعتمد على خصائص أساسية هي:

التخزين Stockage :ونعني به حفظ المعلومات الكبيرة في أحجام صغيرة وتحويل الملفات الورقية إلى ملفات الكترونية.

النقل transportation:ويعني به تحديث المعلومات المخزنة الالكترونية بسرعة كبيرة وإمكانية نقلها من جهة إلى أخرى، وان من أهم التقنيات للاتصال هي منظومات الانترنت وشبكات الانترنت والتي بفضلها تغيرت قواعد العمل، ولأنها مكنت قبل كل شيء من استثمار الفرص المتاحة في بيئة تكنولوجيا المعلومات لتحقيق نمو ومكاسب عديدة، وقد ساعدت شبكة الانترنت في هذا السياق التطورات النوعية الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وخاصة بعد زيادة تقنية الأقمار الصناعية ونمو قوة المحاسبة، وظهور تقنيات المعالجة الموزع والمتوازية.

إن صفحات الويب الموجودة على شبكة الانترنت هي مستندات تزود المستخدمين بالمعلومات التي يحتاجونها، وقد تشرف عليه جامعة، حكومية أو مؤسسة وذلك من أجل تلبية احتياجات وتقدم شبكات الانترنت جميع الخدمات وتقنيات الويب لمستخدميها خدمات عديدة منها: خدمة البريد الالكتروني وتقنية الملفات الالكترونية المحمولة وخدمة نقل الأخبار، ومن شبكتي الانترنت والاكسترانت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمنظمة إلى مستوى العمل بالإدارة الالكترونية.

وفي النهاية يمكن القول أن الخدمة الالكترونية تعتمد على تقنيات وأساليب إلكترونية حديثة ومتطورة، هذه الأخيرة التي تعتبر الأساس في القيام بعملها ووظائفها، بأسرع وقت وتكلفة أقل وأحسن أداء للمواطنين.

المبحث الثالث: مدى جاهزية الجزائر التكنولوجية والقانونية للتوجه نحو الخدمة العمومية الالكترونية

تنطلق خطوات التطوير الأولى في التأسيس لمشروع الإدارة الالكترونية، نحو إيجاد واقع وبيئة مناسبة لإحداث تحول ناجح، وانطلاقا من ذلك سيتطرق هذا المبحث إلى محتو ى الاستعدادات والتجهيزات، التي تشكل الأرضية الأساسية، وتعبر عن مستوى الجاهزية الالكترونية في الجزائر، كمرحلة أولية ضمن خطوات التحول الالكتروني، ويمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية، كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها، وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة مرتفعة، حيث يمثل انتشار الانترنت كتقنية محورية في إستراتيجية التحول الالكتروني مرحلة هامة في إرهاصات الانتقال نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتحول للخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية بالجزائر، واعتماد مفهوم الإدارة الالكترونية، كأداة لتطوير وإصلاح منظمات الخدمة العمومية، كما ننوه إلى أن سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، باعتبارها ضرورية لإحداث نقلة نوعية في مجال الإدارة الالكترونية، لا يمكن الحكم على نجاحها، أو فشلها، إلا بعد النظر فيما تم تحقيقه في الواقع الفعلي والميداني ، وهو ما يدعو إلى حتمية التطرق إلى مستوى الجاهزية الالكترونية، التي تكون محصلة لنوع السياسات التي تتكفل ببرامج تكنولوجيات المعلومات والاتصال، وهذا ما سيتم تناوله في العنصر الموالي، والذي يتطرق إلى معرفة المؤشرات التقنية، وضبط مستوى الجاهزية الالكترونية في الجزائر[1].

ويتوقف تحديد الجاهزية الالكترونية في الجزائر على ضرورة الكشف عن جملة من المؤشرات والتي تتمثل في الآتي[2]:

مؤشر الوصول إلى الشبكة :بالنظر إلى درجة وصول الأفراد إلى الشبكة.

---

[1] – عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، المرجع السابق، ص117-128.

[2] – عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، المرجع السابق، ص117-128.

مؤشر التعليم عبر الشبكة: إن تحليل مؤشر التعليم عبر الشبكة يدعو إلى ضرورة الكشف عن واقع وأثر تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في مجال التعليم ، ومحدداته ومدى الاستفادة منه ، وتبيين حلوله والعقبات التي تحد من نشره وتعميمه ، إذ تعمل تكنولوجيا الانترنت على توجيه مجال التعليم والبحث العلمي ، خدمة لمصالح الطلبة والأساتذة.

مؤشر انتشار الشبكة في المجتمع: يمكن الانطلاق من السياسة الحكومية لمعرفة مدى وجود مبادرة نشر تكنولوجيا المعلومات، والتي في مقدمتها تمكين المواطنين من الوصول إلى خدمات الانترنت.

مؤشر انتشار الشبكة في الاقتصاد: تحديدا ووفق هذا المؤشر عملت الجزائر على محاولة الاستفادة من شبكة الانترنت في المجال الاقتصادي، ويرى بعض الباحثين اعتمادا على مؤشرات البيئة الرقمية أن الجزائر لا تزال بعيدة حتى على الدول العربية في مجال إدماج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الاقتصاد.

مؤشر سياسة الشبكة: بالنسبة للجزائر يمكن تحديد سياسة الشبكة انطلاقا من المخطط الاستراتيجي الالكتروني، 2013الرامي إلى تثمين، ودعم ترقية تحويل التكنولوجيا والمعرفة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

أما تقييم سياسة الوصول إلى شبكة الانترنت في الجزائر، فيمكن القول فان أهم العراقيل التي تحد من استفادة المواطن الحقيقية من شبكة الانترنت هي سوء الخدمات التي تقدمها الشبكة، والتي تنتج عن الانقطاع المتكرر في الخدمات وتواصل ذلك أحيانا ليوم كامل، مما يؤثر سلبا على بعض الأعمال، ويؤدي إلى اضطرابات في انجاز المهام.

ولإيجاد بيئة مساعدة على عملية التحول لمفاهيم الإدارة الالكترونية، والخدمة العامة الالكترونية، وما تتطلبه من تحضيرات يقتضي ذلك الاهتمام بالقدرات المجتمعية وتنميتها، وبالتالي العمل على الارتقاء بمجتمع المعلومات وتطويره كمنطق تفرضه مرحلة التحول للإدارة الالكترونية.

الخاتمة:

لقد خلق التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية، والتوجه نحو نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، لإعادة صياغة الخدمات العمومية، وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة

للإنترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمصطلح يعبر عن السرعة، والتفاعل الآني، واختراق الحدود.

والجزائر ليست في منأى عن هذا التطور فهي تحاول مواكبة جميع التطورات في شتى المجالات، وتحاول الالتحاق بركب الدول الرائجة في مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الحياة اليومية للأفراد، وذلك بتأسيس بنية تحتية للحكومة الالكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة والأفراد، وجهات العمل الأخرى.

النتائج:

في نهاية البحث يمكن أن نخلص إلى أن الخدمة العمومية الالكترونية تتيح الكثير من الامتيازات منها:

- تقريب الإدارة من المواطن.
- تحقيق الاتصال الفعال، وتقليل من التعقيدات الإدارية.
- خلق بيئة عمل أفضل أي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الالكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهه التواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى.
- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لانجاز المعاملات.

التوصيات:

- تكاثف الجهود الوطنية لخلق بيئة رقمية ملائمة لتقديم خدمة عمومية إلكترونية بكل ما تحمله الكلمة من معنى.

المصادر والمراجع:

الكتب:

(1) –ثابت عبد الرحمان إدريس، الحديث في الإدارة العامة، دون طبعة، الدار الجامعية، دون بلد النشر، 2001م.

الرسائل الجامعية:

(2) –عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة،2009م/2010م.

(3) –مومنين فاطمة الزهراء، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر(2013–2018)، شهادة ماستير في علوم السياسة، تخصص تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أدرار،2018–2019م.

مقالات المجلات:

(4) –العربي بوعمامة، رقاد حليمة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية (رهانات ترشيد الخدمة العمومية)، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد9، ديسمبر 2014م.

(5) –سايح فطيمة، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد4، ديسمبر2018م.

ملتقيات:

(6) –جلام كريمة، فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مداخلة في الملتقى الدولي العلمي حول: جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية حالة البلدان العربية، يومي:29–30أكتوبر2014م، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر.

القوانين:

(7)– قانون رقم 2000/03 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية المؤرخ في 5أوت2000م، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد48.

رهانات تجسيد الإدارة الالكترونية بالجزائر وانعكاساتها على تحقيق جودة الخدمة

نصير خلفة، محاضر "أ"، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون تيارت

العيب فوزي، باحث دكتوراه، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة01

nasir.khalfa@univ-tiaret.dz

fawzi.laib@univ-batna.dz

The stakes in embodying electronic management in Algeria and its implications for achieving service quality

Nacir khalfa,Department of Political Science, Faculty of Law and Political Science, IbnKhaldun University Tiaret

Fawzi laib Department of Political Science, Faculty of Law and Political Science,lhadj lakhdar University of Batna 01

Abstract

This study deals with the analysis and study of electronic management applications as a modern method that responds to the requirements of globalization and its means, and perhaps the importance of this topic stems from the necessity of eliminating traditional bureaucratic methods within the administration on the one hand, and the pursuit of achieving public service quality on the other hand, and accordingly many countries, including Algeria, seek to Introducing the method of total quality at the level of public administration, by embodying the major axes of the e-Algeria project.

To materialize this great project, Algeria hastened to undertake several reforms at the level of the bureaucracy in response to the wave of changes taking place at the level of the external environment, so that Algeria was described during the beginning of the implementation of this project as a reform workshop.

Keywords: electronic management, total quality management, public service rationalization.

الملخص:

تتناول هذه الدراسة تحليل ودراسة تطبيقات الإدارة الالكترونية كأسلوب حديث يستجيب لمتطلبات العولمة ووسائلها، ولعل أهمية هذا الموضوع تنبع من خلال ضرورة القضاء على الأساليب التقليدية البيروقراطية داخل الادارة من جهة، والسعي لتحقيق جودة الخدمة العمومية من جهة ثانية، وعليه تسعى العديد من الدول ومنها الجزائر إلى إدخال أسلوب الجودة الشاملة على مستوى الإدارة العامة، من خلال تجسيد المحاور الكبرى لمشروع الجزائر الالكترونية.

ولتجسيد هذا المشروع الكبير سارعت الجزائر في القيام بعدة إصلاحات على مستوى الجهاز البيروقراطي استجابة لموجة التحولات الحاصلة على مستوى البيئة الخارجية، بحيث وصفت الجزائر خلال بداية تجسيد هذا المشروع بأنها ورشة إصلاحات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، إدارة الجودة الشاملة، ترشيد الخدمة العمومية.

المقدمة

يحظى موضوع الادارة الالكترونية في العقود الأخيرة بأهمية كبرى ضمن مختلف النقاشات والدراسات الأكاديمية، ويشكل محورا هاما في السياسات الادارية للدول، فقد شهدت الإدارة بالمفهوم الحديث تطورات كبرى نتيجة التقدم العلمي والتكنولوجي، وانتشار شبكة الانترنيت، ولمواكبة مثل هذه التطورات سعت العديد من الدول إلى إعادة هندسة هياكلها التنظيمية المنظمة للإدارات تماشياً والمتغيرات التي تفرضها البيئة الخارجية، عن طريق الانتقال من كل ما هو تقليدي، إلى الأسلوب المتعلق بالتقنية الحديثة، أو بما يسمى بالأسلوب الإلكتروني باعتباره أساسا للتغيير الإداري، ومن هذا المنطلق فقد ساهمت هذه الحركية إلى التأسيس لميلاد حقل معرفي آخر يوحي بنهاية الإدارة العامة الكلاسيكية، وبعث طريقة جديدة أساسها الوصول إلى الجودة الشاملة وتحقيق فرص النجاح، من بينها السرعة والدقة في المعاملات للوصول إلى فرضية تكريس الشفافية المطلقة والنزاهة.

تماشيا مع هذا، حتّمت هذه التطورات على العديد من الدول ومنها الجزائر إلى ضرورة إتباع إصلاحات شاملة تتماشى و معطيات التغيّر التكنولوجي، بهدف ضمان تقريب الإدارة من المواطن من جهة، وتحقيق الجودة الشاملة من جهة ثانية، وهو ما يسمح بتحقيق الاستمرارية لمؤسسات الدولة و بقائها وذلك بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.

مشكلة البحث

تعالج هذه الورقة البحثية رهانات وواقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر على ضوء تحولات العولمة، والتي تثير جدلا واسعا، وانعكاسا كبيرا على شتى المستويات الادارية، والاقتصادية، وعليه يمكن حصر اشكالية الموضوع في السؤال المركزي التالي:

إلى أي مدى يساهم تجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر على تحقيق الجودة الشاملة وعصرنة الادارة؟

ويندرج ضمن هذا السؤال المركزي جملة من التساؤلات الفرعية وهي كالآتي:

أ- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية، وما هي علاقتها بإدارة الجودة الشاملة؟

ب- ما هي أهم الآليات والخطط التي اعتمدتها الجزائر من أجل عصرنة الإدارة؟

ج- ما هي أهم انعكاسات تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟ وما مستقبل تطوير إدارة الجودة الشاملة في ظل التطورات الراهنة؟

فرضيات البحث

للإجابة على السؤال المركزي وجملة الأسئلة الفرعية تم طرح الفرضيات التالية:

أ- كلما زاد التحول من أسلوب الإدارة الكلاسيكية زاد مستوى تحقيق الجودة في الخدمة .



ب– كلما كان هناك تحسين لتطبيقات الإدارة الإلكترونية كلما زاد مستوى تكريس الشفافية في تقديم الخدمات.

ج– هناك دلالة إحصائية بين ارتفاع مستوى التكوين الإداري للمورد البشري وعلاقته بتفعيل الإدارة الإلكترونية بالجودة الشاملة في الجزائر.

أهداف البحث

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الاعتبارات الذاتية والموضوعية والتي تعتبر المحفز الأساسي للبحث عن حلول المشكلات ولعل من أهم تلك الأهداف:

1. النقص الموجود على مستوى الأعمال العلمية والبحثية لدراسة المواضيع الخاصة بالإدارة الإلكترونية ووسائلها.
2. محاولة استقراء بعمق علمي، وتأصيل منهجي منظم لبعض الإسهامات المعرفية المقدمة من طرف العديد من الباحثين للتعرف على مضمون الادارة الالكترونية والجودة الشاملة وأهدافها.
3. السعي إلى صياغة أنموذج فكري معاصر مبني على التحليل النقدي الإستراتيجي في دراسة أهم التحديات والرهانات الموجودة حول تطوير الادارة الالكترونية بالإدارات المحلية الجزائرية.

أهميةالبحث

يكتسي موضوع الدراسة طابعاً خاصاً ذلك أن دراسة والتعمق في موضوع الادارة الالكترونية محليا ودوليا يساهم في بناء الأطر النظرية والفكرية، وتكمن أهمية الدراسة أيضاً في الأهداف التالية:

- التعمق في دراسة أبعاد الادارة الالكترونية، مع توضيح آلياتها ووسائلها .
- محاولة تقديم منطلقات وتصورات عن واقع وملامح تجسيد الادارة الالكترونية بالجزائر.

منهجية البحث

تم الاعتماد في هذه الدراسة على العديد من الأدوات التحليلية من المناهج في إطار التكامل المنهجي ويمكن إيجازها فيما يلي:

أ– **المنهج التاريخي**:يُعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً، بسبب أن الظواهر المعاصرة لها جذورها وامتداداتها التاريخية السابقة، ولهذا الغرض تم استخدامه لدراسة تطور مسار تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

ب– **المنهج المقارن**: يهدف هذا المنهج إلى التمييز بين وصف الخصائص والصفات المشتركة أو المختلفة لشيئين أو أكثر، وكان الغرض من استخدامه تقصي نقاط التشابه أو الاختلاف بين الوحدات

السياسية والتجارب الماضية، وتم الاعتماد عليه في مقارنة مشاريع عصرنة الادارة الجزائرية، ويُمكن القول هنا أن الغرض من هذه المقارنة أحياناً أن تحل محل التعريف أو تكمله، وقد تعني المقارنة أيضاً النتيجة التي قد تتمخض عن أي من تلك الدراسات.[13]

انطلاقا مما سبق تم بناء خطة بحثية لمعالجة الموضوع بداية بمقدمة إلى استنتاجات للدراسة، من خلال المحاور التالية:عالج المحور الأول مدخل مفاهيمي لكل من الإدارة الإلكترونية و إدارة الجودة الشاملة، أما المحور الثاني فقد كان عبارة عن محاولة تحليل واقع تطبيق الإدارة الالكترونية وانعكاساتها على عصرنة الإدارة في الجزائر، من خلال دراسة إشكاليات عصرنة الإدارة العامة، أما المحور الثالث فخصص لدراسة تكوين المورد البشري كمدخل استراتيجي لتفعيل الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في الجزائر، من خلال تسليط الضوء على عصرنة الإدارة المحلية بها وصولا إلى خلاصة واستنتاجات.

المحور الأول: الإدارة الالكترونية والجودة الشاملة..دراسة في الأطر المعرفية والنظرية

تواجه المنظمات العديد من التغييرات في بيئتها الداخلية و الخارجية ، وقد زادت هذه التغيرات من الضغوط المفروضة على المنظمة لإحداث التغييرات اللازمة لتواكب هذه التحديات، و قد أصبح لزاما عليها السعي لتحقيق بعض المزايا التنافسية، و ذلك من خلال موارد بشرية أكثر مهارة و كفاءة، وقدرة و معرفة و التزام ، لذلك لم يعد الدور التقليدي لإدارة الموارد البشرية مقبولا و كافيا في ظل التحديات التي تواجه المنظمة من تقدم تكنولوجي، وعولمة و تنوع المهارات المطلوبة، و اختلاف مزيج القوى العاملة، كلها تحديات تتطلب أدوار مختلفة لإدارة الموارد البشرية، لذلك أصبح لزاما على وظائف إدارة الموارد البشرية أن تواكب مراحل التطور، وأن تتبنى توجهات إستراتجية في تعاملاتها مع مواردها البشرية، خاصة في مجال تنمية الموارد البشرية[14] اذا قبل تحليل ومناقشة واقع هذه التغيرات على مستوى المنظمات الإدارية لابد من اعطاء تعاريف موجزة لمفهوم الادارة الالكترونية والجودة الشاملة.

أولا: مفهوم الإدارة الالكترونية:

عرفت البيئة الدولية عدة تطورات كان أبرزها الثورة التكنولوجية نتيجة الأبحاث المتكررة من طرف العلماء والمفكرين وما أفرزته ظاهرة العولمة من انفتاح وتطور خصوصا ما تعلق بالتطبيقات الالكترونية.

أ – تعريف الإدارة الالكترونية: electronic management

يعرفها **يوسف محمد يوسف** على أنها "الاستغناء على المعلومات الورقية، وإحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية، ثم

---

[13] احمد موري النعيمي، "تدريس السياسة الخارجية في جامعة بغداد"، **مجلة العلوم السياسة**، جامعة بغداد، كلية العلوم السياسية، عدد 37(ديسمبر 2008)، ص162.

[14]رواية حسن، ***مدخل استراتيجي لتخطيط و تنمية الموارد البشرية***، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005 ، ص03.

معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا[15].ويعرفها إجرائيا **نجم عبود نجم** بأنها " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنيت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة[16].

كما أنّها" عبارة عن عملية هندسية للأعمال والعلاقات الحكومية،وذلك بتفعيل تقنية المعلومات والاتصالات و تحويلها إلى صيغة إلكترونية، لتقديم الخدمات الحكومية إلى الأفراد،وقطاع الأعمال بكفاءة عالية،كما أنّها تهدف إلى جعل الحصول على الخدمات أكثر شفافية وسرعة ومسؤولية لتوفير احتياجات المجتمع و تحقيق طموحاته، و ذلك من خلال تقديم خدمات عامة فاعلة ومتقنة، وخلق تفاعل رقمي بين الأفراد وقطاع الأعمال والوحدات الحكومية[17]"

ب – أهداف الإدارة الالكترونية

أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغيرات على مفهوم الخدمة العمومية، مما أدى إلى التخلي عن الإدارة العامة التقليدية، فنموذج الإدارة الالكترونية يوفر الكثير من الفرص للنجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعلومات، وعلى هذا الأساس تتعدد أهداف الادارة الالكترونية ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- تقديم الخدمات لدى المستفيدين، بصورة مرضية وخلال 24 ساعة في اليوم, وطيلة أيام الأسبوع، بما في ذلك الإجازة الأسبوعية؛
- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الالكترونية؛
- تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز إجراءات العمل، وبتكلفة مالية مناسبة؛
- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها[18]؛
- خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.[19]

[15]فاطمة الزهراء طلحي و سيف الدين رحايلية ، "***معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارات العمومية الجزائرية***"، ورقة مقدمة في: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، مقاربات نظرية وتجارب عالمية، المنظمة من قبل جامعة البليدة 02: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015، ص4.

[16]نجم عبود نجم، **الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات**، الرياض: دار المريخ للنشر، 2004، ص127.

[17]محمد محمود الطعامنة، طارق شريف العلوش، " الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتنمية الادارية، الأردن، 2004، ص ص 10، 11.

[18]أحمد سمير أحمد، **الإدارة الإلكترونية**. عمّان: دار المسيرة، 2009، ص73.

[19]وسيلة واعر ، **دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية – الجزائر –**، ورقة مقدمة في: الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، المنظمة من قبل : جامعة قسنطينة: منتوري ، ص7.



ج-عناصر الإدارة الالكترونية: Electronic management components

تتعدد مضامين وعناصر الادارة الالكترونية ويمكن ايجازها على النحو التالي:

- **الكادر البشري:** وهو أساس إنجاح عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية إذا لابد أن يكون مؤهل ومصقول فنيا من خلال الدورات التدريبية المناسبة محفز على الابتكار والمبادرة بالأفكار ومعود على البحث عن المعلومة.قادر على التعامل مع المواطنين والتواصل معهم وتلبية استفساراتهم؛

- **الشبكات:** وهي عبارة عن نظام اتصالات (مثل الهاتف) لربط أجهزة الحاسوب ببعضها بغرض تحقيق المشاركة في المعلومات والأجهزة الطرفية والإرسال واستقبال المعلومات (صورة وصوت) والبيانات وأنواع الشبكات هي [20]:

❖ توفر نظام شبكي محلي وواسع(LAN)و(WAN)من أجل فتح فضاء واسع لتعامل المواطنين والإدارات مع نمط الادارة الالكترونية؛

❖ **قواعد البيانات** : وهي تسهل على المستخدمين البحث والحصول على المعلومات وتساعد على اتخاذ القرار ؛

❖ **المعلومات:** وهي المراد المشاركة فيها وتبادلها بين أعضاء المؤسسة ويمكن أن تكون هذه المعلومات على صيغة بيانات؛

❖ **عتاد الحاسوب** : يتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته، وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات، بحيث تضم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي (groupware)، رسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية (spreadsheets)، وقواعد البيانات [21](data bases).

ثانيا: مفهوم ادارة الجودة الشاملة: Total Quality Management

يعرف بنهارد (benhard) إدارة الجودة الشاملة بأنها إيجاد ثقافة متميزة في الأداء، تتضافر فيها جودة المديرين والموظفين بشكل متميز لتحقيق توقعات العملاء، وذلك بالتركيز على جودة الأداء في مراحله الأولى وصولا إلى الجودة المطلوبة بأقل تكلفة وأقصر وقت،[22]كما تُعرف **المنظمة الدولية للتوحيد**

---

[20]ياسين سعد غالب، **الإدارة الإلكترونية**، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010، ص ص 31،32.

[21]طاهر محسن منصور الغالبي، وائل صبحي إدريس، **الإدارة الإستراتيجية : منظور منهجي متكامل**، الأردن: دار وائل، 2015، ص554.

[22]مدحت أبو النصر، **أساسيات إدارة الجودة الشاملة "TQM"**.مصر : دار الفجر،2008، ص66.

والقياسISO إدارة الجودة الشاملة على أنها مدخل للإدارة في المنظمة يرتكز على الجودة، ويبنى على مشاركة كل أعضائها، ويستهدف النجاح في الأجل الطويل من خلال رضاء العميل، وتحقيق المنافع لجميع أعضاء المنظمة والمجتمع.[23]

أ- أهمية إدارة الجودة الشاملة

أضحت إدارة الجودة الشاملة في هذا العصر أساسا للاتصالات بين الدول، وهي التي تحدد نجاح أو فشل المنظمات الإنتاجية أو الخدمة في العالم، ومما سبق يمكن إجمال أهمية إدارة الجودة الشاملة فيما يلي:[24]

- الجودة تؤدي إلى رضا المستهلك، وتقديم الأفضل من السلع والخدمات وتنمية الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والثقة المتبادلة بين الأفراد، والشعور بالانتماء في بيئة العمل.
- تحسين السمعة الطيبة للمنظمة في نظر العملاء والعاملين.
- تمكن من القيام بعملية مراجعة وتقييم الأداء بشكل مستمر.
- تخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية.

ب- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

يمكن تحديد متطلبات إدارة الجودة الشاملة والتي تعكس متطلبات تطبيقها كما يلي:

- دعم وتأييد الإدارة العليا و التوجه مباشرة للمستهلك اي بمعنىالعمل على تحقيق رضا المستهلكين
- تهيئة بيئة عمل ملائمة وتحسين نمط التدريب والتعليم المستمر.
- قياس الأداء للإنتاجية والجودة و تبني أنماط قيادية ملائمة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة بالعمل بروح الفريق.[25]

المحور الثاني:واقع تطبيق الإدارة الالكترونية وانعكاساتها على عصرنة الادارة في الجزائر

يُشكل مشروع الإدارة الالكترونية محوراً أساسياً بالنسبة للدول العربية ككل والجزائر بصفة خاصة، والذي إنطلق من مبدأ يشمل التسريع والتطوير من خلال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات

---

[23] محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، **إدارة الجودة الشاملة: في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات**، دار المسيرة، ص 38.

[24] شنيني عبد الرحيم، **إدارة الجودة الشاملة مدخل استراتيجي للتغيير التنظيمي في منظمات الأعمال**، ورقة مقدمة في: ملتقى الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، جامعة سعد دحلب:كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، البليدة، 18 و 19 ماي 2011، ص ص 12-14.

[25] رافيق بن مرسلي، "الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق"، دراسة حالة الجزائر،2001-2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تيزي وزو: ملود معمري، 2011، ص 142.



العمومية على مستوى الجماعات المحلية، حيث تم إدخال هذه التكنولوجيا وتعزيز إستعمالها مما يؤدي إلى تغيير جذري في أنماط العمل، وبالتالي تجويد الخدمة وتحسينها.

أولا: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بالإدارة المحلية

عملت الجزائر على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الادارة المحلية ومنها البلدية والذي يدخل ضمن مشروع الجزائر الإلكترونية وكان الهدف من ورائها هو عصرنة الإدارة عن طريق تحديث الهياكل الإدارية، من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية .

ففي دراسة أجريت ببلدية الحامة ولاية سطيف الى أن أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يرجع في الأساس إلى متغير **تحديث الإدارة وهياكلها** بنسبة **61.8%**، يليها متغير مواكبة التطورات التكنولوجية بنسبة **32.5%**، بينما حاز متغير توفر شبكة الانترنت على نسبة ضئيلة قدرت بـ **5.9%.**[26]**انظر الجدول رقم (01)**

الجدول رقم(01) أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في بلدية الحامة.

	التكرارات	النسب المئوية	
مواكبةالتطورات التكنولوجية	11	32.4	مواكبة التطورات التكنولوجية; 32,4 / توفر شبكة الانترنت; 5,9 / تحديث الادارة وهياكلها, 61.8
توفرشبكة الانترنت	2	5.9	
تحديث الإدارة وهياكلها	21	61.8	
المجموع	34	100.0	

المصدر: فوزي العيب، عادل بن كشيدة،"أثر الادارة الالكترونية على ادارة الجودة الشاملة في الجزائر"، دراسة حالة بلدية الحامة-سطيف-(2010-2017)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص ادارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تيارت: ابن خلدون، 2017،ص98.

ثانيا:مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الادارات المحلية في الجزائر

---

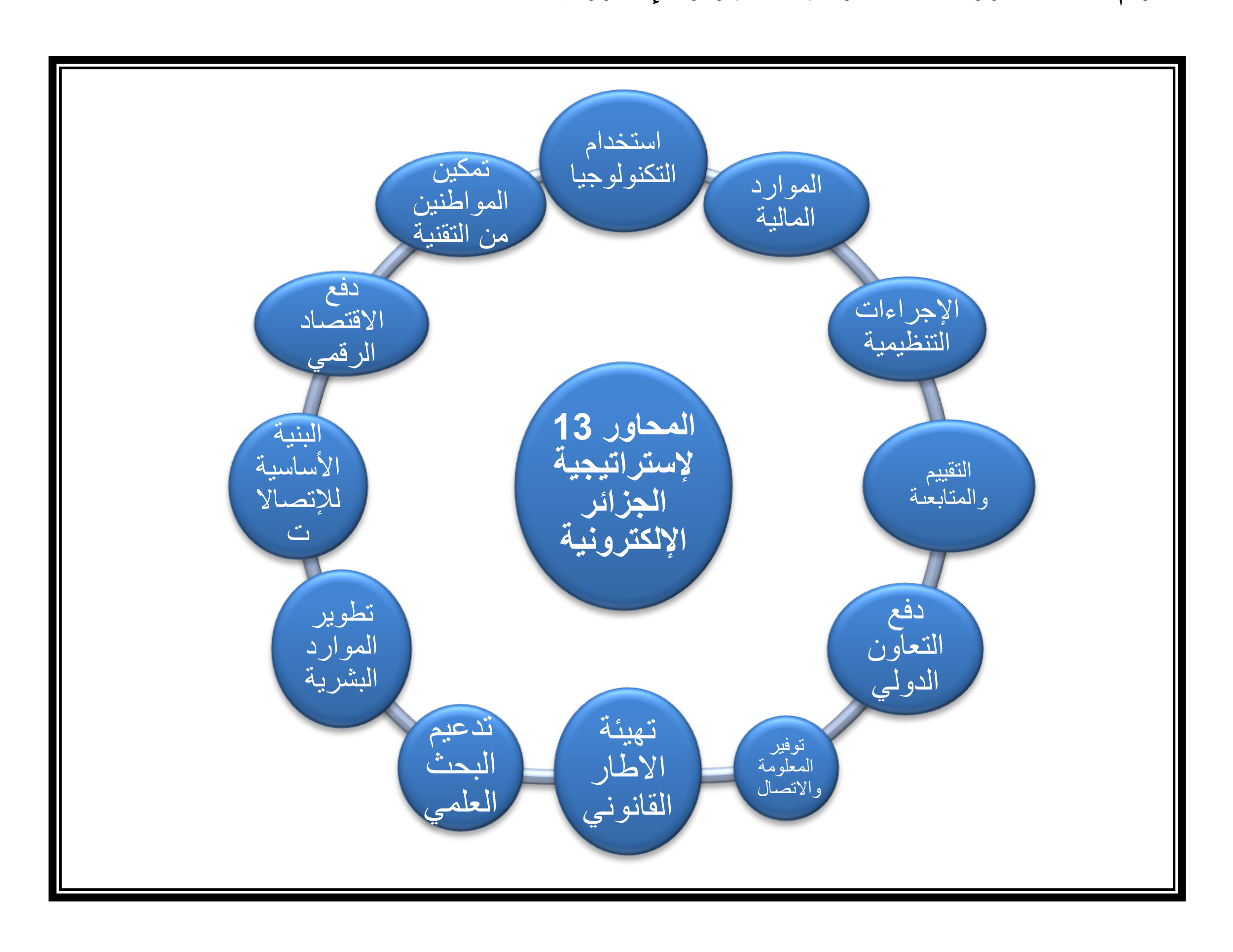
[26] فوزي العيب، عادل بن كشيدة،"أثر الادارة الالكترونية على ادارة الجودة الشاملة في الجزائر"، دراسة حالة بلدية الحامة-سطيف-(2010-2017)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص ادارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تيارت: ابن خلدون، 2017،ص98.

سطرت الدولة الجزائرية مشروعا لتجسيد الإدارة الإلكترونية يهدف إلى تحقيق جودة الخدمات من خلال تهيئة الأرضية المناسبة التي ستتبنى هذا المشروع الموسوم ب: مشروع الجزائر الالكترونية.

1- مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013

اتخذت الجزائر العديد من المبادرات في اتجاه عصرنة الإدارة ويعتبر مشروع الجزائر الالكترونية بادرة أولى لتأكيد الجاهزية الالكترونية، وذلك من خلال اعتبار الإدارة عصب الدولة ووظيفتها الأساسية، فهي تسعى إلى تحقيق النفع العام من خلال الخدمات التي تقدمها عبر الإدارة العامة، وهو ما دفع بالدولة الجزائرية إلى حتمية التغيير الإداري.انظر الشكل رقم 01.

الشكل رقم 1: المحاور 13 لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحث

2- عصرنة الإدارة العمومية الجزائرية

يُعد المخطط الخماسي 2010-2014 برنامجاً طموحا وذلك في إطار البرنامج العمومي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، وبالتالي فإن هذا المخطط عرف إصلاحات كبرى في السنوات القليلة الماضية، باعتباره يشكل قاعدة اللامركزية وتعزيز الديمقراطية التشاركية التي تتمحور حول إشراك المواطن في

عملية صنع القرار الإداري، خصوصا فيما يتعلق بالتقسيم الإداري الجديد ومراجعة قانوني البلدية والولاية والتشريع المتعلق بالمالية والجباية.

كما عرف هذا المخطط إجراء مجموعة من الصفقات من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية، من أجل عصرنة الجماعات المحلية وتحديثها، حيث وُقعّت في شهر جوان 2009 على صفقات برامج مع مؤسسات عمومية وطنية، من أجل اقتناء العتاد اللازم لتجهيز مختلف بلديات القطر الوطني.

وكان رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة قد ذكر في إحدى خطاباته بأن:" تأسيس إدارة عمومية قوية وأكثر فعالية شرط ضروري لكي تؤدي الدولة مهمتها بوصفها ضامن احترام قوانين الجمهورية لصالح كافة المواطنين ".[27]

ومن بين النتائج التي يمكن استخلاصها من هذا المخطط هو أن الدولة قد اتجهت نحو إعادة بعث ديناميكية جديدة لتطوير الإدارة المحلية وفقا لمشروع الجزائر الالكترونية لتحقيق مزيد من التقدم ومسايرة التطورات التكنولوجية، ومن بين الوزارات أيضا السبّاقة لولوج عالم الرقمنة من أوسع الأبواب وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وزارة العدل، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وسنحاول إيجاز أهم الإنجازات التي تحققت في إطار ما يسمى بالإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

أ – وزارة الداخلية والجماعات المحلية

في إطار تخفيف الإجراءات الإدارية و وجود إرادة سياسية واضحة من طرف السلطات العليا في البلاد نحو عصرنة الإدارة، والضرورة الملحة التي تفرضها البيئة الدولية إلى حتمية التغيير الإداري وتعزيز الديمقراطية التشاركية وتقريب الإدارة من المواطن، فُرض على الدولة الجزائرية إدخال بعض التعديلات على وثائق الحالة المدنية وتقلصها، بحيث كانت مطبوعات الحالة المدنية التي تقوم بإصدارها لبلديات تضم عددا كبيرا من الوثائق التي بلغ عددها في السابق 36 وثيقة،28 وتم حصر وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات والمصالح القنصلية بـ (14) وثيقة بدلا مما كانت عليه في السابق 28 وثيقة وذلك بموجب المرسوم التنفيذ رقم 14–75 المؤرخ في 17 فيفري 2014، المتضمن وثائق الحالة المدنية وكيفية إعدادها[29].

[27]رتيبة، "وزير الداخلية نورالدين يزيد زرهوني يكشف: جواز السفر البيومتري جاهز بداية العام المقبل" في: جزايرس، متوفر على الرابط التالي:https://www.djazairess.com/elbilad/10955، تاريخ الاطلاع:2021/04/12..

[28]الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المادة 02، المرسوم 72–143، المؤرخ في: 27–07–1972، يتضمن تحديد نماذج مطبوعات الحالة المدنية، الجريدة الرسمية العدد 63،المؤرخة في: 08–08–1972، ص975.

[29]الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم 14–75، المؤرخ في 21–02–2014، المتضمن وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية العدد 11، ص06.



وتتميز البلدية[30(*)] عن غيرها من المؤسسات الإدارية كونها تتكون من جهاز إداري يتم تعينه بطرق التوظيف العادي وبإجراءات (التوظيف المباشر أو المسابقة)، ويخضعون إلى قانون خاص ويكمن الهدف من هذا هو السير الحسن لمصالح البلدية تحت السلطة السلمية لرئيس المجلس الشعبي البلدي، كما أن الموظفين يتم توظيفهم وتعينهم وفق قانون خاص يضمن استقطاب الكفاءات لتحقيق الجودة والنوعية والمساهمة في إدارة التنمية.[31]

اذا تتوفر إدارة البلدية على مصالح ومكاتب تم تطبيق الإدارة الإلكترونية بها في إطار مساعي الحكومة لترقية وعصرنة الإدارة المحلية، ويمكن من خلال هذه الدراسة عرض لأهم المصالح المستحدثةمثل مصلحة الرقمنة والتي كانت في السابق في مقرات الدوائر.[32]

ب-إصلاح وعصرنة قطاع العدالة :

يعتبر قطاع العدالة من أولى القطاعات التي تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية ويدخل ذلك في إطار الخطة الوطنية لإصلاح قطاع العدالة والوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكثر سرعة وبأكثر فعالية من خلال العمل على تحسين الوصول إلى العدالة عبر الاستغلال التلقائي والمكثف لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال، بحيث تشير الوثيقة في هذا السياق إلى مباشرة برامج من أجل "شفافية تامة" على غرار تألية عملية تسيير الملف القضائي و إنشاء قواعد بيانات مركزية و إرسال استدعاءات و بلاغات و كل المعلومات عبر الرسائل القصيرة، إضافة إلى تطوير عملية الاستماع إلى الأطراف المتنازعة عن بعد و الجلسات عبر الفيديو و نظام التسيير الآلي للمسار المهني للقضاة و كتاب الضبط. كما تجلت هذه العصرنة من خلال نظام التسيير الآلي للمسجونين و إنشاء مصلحة مركزية للبصمات الجينية إلى جانب إنشاء مركز لتشخيص شريحة التوقيع الالكتروني و مركز نجدة الأنظمة المعلوماتية بوزارة العدل و مصلحة مركزية للبصمات الجينية ، والعمل بما يسمى بالسوار الإلكتروني كبديل عن الحبس المؤقت والعقوبات السالبة للحرية .[33]

(*)تعرف البلدية حسب قانون 11-10 من المادة الأولى منه" بأنها الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة.انظر في ذلك: عمار بوضياف، **شرح قانون البلدية**، الجزائر: جسور للنشر والتوزيع، 2012، ص 107.

31 حمد الطاهر عزيز، "آليات تفعيل دور البلدية في إدارة التنمية المحلية بالجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم الحقوق، جامعة ورقلة: قاصدي مرباح، 2010، ص11.

32 الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، تعليمة وزارية رقم:2393 المؤرخة في:14-09-2015،ص1.

33 أحمد باي ،رانيا هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، ***مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية*** ، العدد 11، جوان 2019 ، ص 136 .



ج- قطاع التعليم العالي والبحث العلمي :

بدورها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي قامت بالتوجه الفعلي لتقديم الخدمات الإلكترونية للأساتذة والطلبة الأمر الذي مكنها من تحسين جودة الخدمات المقدمة، سواء من حيث السرعة والدقة أو من حيث ترشيد إستخدام الموارد المتاحة، والعمل على مواكبة التطور الحاصل في منظومة التعليم العالي. ويمكن إيجاز أهم إنجازات قطاع التعليم العالي في الجزائر في النقاط التالية :

- التسجيلات الجامعية أصبحت تتم الكترونيا من خلال الموقع: www.orientation.in.dz؛
- معالجة ملفات الخدمات الجامعية : إيواء ، منح ، نقل الكترونيا؛
- المكتبة الإفتراضية والتعليم عن بعد؛
- تطوير البحث العلمي داخل الجامعات ومراكز البحث من خلال ربطها بمواقع الكترونية عالمية لمواكبة التطور العلمي والتكنولوجي.[34]
- **إنشاء البوابة الجزائرية للمجلات العلمية ASJP:** وهي عبارة عن منصة إلكترونية للمجلات العلمية الوطنية تتيح للباحثين من أساتذة وطلبة الدكتوراه الإطلاع على أخر المنشورات العلمية باللغة العربية والفرنسية والإنجليزية .وتهدف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال إنشاء هذه البوابة إلى الرقي بالمجلات الوطنية وفق المعايير الدولية ،والسعي إلى أن تكون أغلب المجلات الوطنية إلكترونية وأن تكون أغلب المنشورات العلمية تتم عبرها، لهذا فإن هذه المنصة مفتوحة للتسجيل و الاستفادة والإطلاع والتحميل والنسخ.[35]

المحور الثالث: تكوين المورد البشري كمدخل استراتيجي لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تعتبر الموارد البشرية الركيزة الأساسية لإدارة المؤسسات العمومية والمشروعات على اختلاف قطاعاتها وتخصصاتها، إذ لا يمكن تنمية القطاع العام أو الخاص دون إيلاء الأهمية القصوى لتنمية الموارد البشرية وفق مخططات وطنية و جهوية، لكن في ظل الأوضاع الراهنة وما فرضته التطورات الداخلية والخارجية كان لابد من إعادة النظر في ميكانيزمات إدارة وتفعيل دور الموارد البشرية داخل الهيئات والمؤسسات، خاصة وأن الأساليب الجديدة في الإدارة وإدخال الأساليب الحديثة المتصلة بالحوكمة والحكومة الإلكترونية، فرض إعادة النظر في مختلف الجوانب المتصلة بإدارة الموارد البشرية.

---

[34] رانيا هدار، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم السياسية ، جامعة باتنة 1: حاج لخضر، 2018، ص148.

[35]منير الحمزة ، "منصة الدوريات العلمية الجزائرية ASJP وسيلة للنفاد المفتوح وألية حقيقية للقضاء على البيروقراطية والمحسوبية العلمية أم مجرد أوهام موضة تكنولوجية "؟، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد 16 ، ديسمبر 2018 ، ص 30 .

لقد عملت الجزائر في الآونة الأخيرة على ضرورة التكيف مع متغيرات العولمة وذلك من خلال تكوين الموارد البشرية والعمل على تفعيل الإدارة الإلكترونية،لقد تناول الكثير من الباحثين والكتاب في مجال الإدارة مفهوم التكوين، وذلك من زوايا مختلفة ولكنها جميعها اتفقت بالنهاية على دوره في رفع كفاءة العاملين والمنظمة ككل، حيث يرى خالد الهيتي بأن التكوين "عمل أو نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية، والذي يعمل على تقرير حاجة الأفراد العاملين في مختلف المستويات التنظيمية للتطوير والتأهيل، في ضوء نقاط الضعف والقوة الموجودة في أدائهم وسلوكهم خلال العمل"[36]

ففي دراسة بحثية أجريت في بلدية الحامة ولاية سطيف اتضح بان هناك دلالة إحصائية بين ارتفاع مستوى التكوين الإداري للمورد البشري وعلاقته بتفعيل الإدارة الإلكترونية بالجودة الشاملة في بلدية الحامة[37]-**أنظر الجدول رقم 02 .**

الجدول رقم (02) التكوين الإداري كإستراتجية لتفعيل الإدارة الإلكترونية وتحقيق إدارة الجودة الشاملة

العبـــــــــــــــــارة	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**
1- توجد ممارسات ايجابية تتبعها إدارة البلدية لتحقيق عملية بناء وتنمية موارد بشرية قادرة ومتميزة.	**3.8529**	**7.8363**
2- مسؤولوا البلدية يدركون أهمية الموارد البشرية لتفعيل الإدارة الالكترونية من أجل ضمان جودة الخدمات.	**3.6765**	**1.22402**
3- الاهتمام بتنمية الموارد البشرية وتكوينها يؤدي إلى التعرف على كل ما هو جديد في مجال التكنولوجيا والاتصالات .	**4.5294**	**8.2518**
4- ضعف التكوين يجعل العاملين بالبلدية أقل قدرة على مواكبة التطور العلمي والتقني الذي تزداد آفاقه بمعدلات كبيرة كل يوم.	**4.2941**	**9.0552**
المجموع	**4.0882**	**6.3030**

[36]خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر ، عمان ، 2004، ص89.

[37] العيب فوزي، عادل بن كشيدة، مرجع سابق الذكر، ص106.



المصدر: فوزي العيب،عادل بن كشيدة،"أثر الادارة الالكترونية على ادارة الجودة الشاملة في الجزائر"، دراسة حالة بلدية الحامة–سطيف–(2010–2017)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص ادارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تيارت: ابن خلدون، 2017،ص106.

يمكن القول اذن أن تنمية إدارة الموارد البشرية والتكوين الإداري لموظفي الادارات المحلية يُعد إستراتيجية جد هامة، من أجل تفعيل الإدارة الإلكترونية وضمان تحقيق الجودة الشاملة، في ظل عالم يتميز بالمنافسة الشديدة والتكنولوجيا العالمية والتغير السريع، أصبح لزاما على المؤسسات اعتماد طرق تدريبية فعالة لتأهيل العاملين لديها، واكتسابهم مهارات معارف تمكنهم من تقديم العمل المطلوب بكفاءة وفعالية كبيرتين[38].

خاتمـة:

خَلصت هذه الدراسة بعد استعراض محاورها الثلاثة لمختلف تأثيرات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة في الجزائر، وكإجابة عن المشكلة البحثية المطروحة أنفاً–استنتاجات– فانه يمكن القول بأن تقريب الإدارة من المواطن يعتبر بمثابة رهان استراتيجي للتكيف مع متطلبات العولمة وآلية مهمة وضرورية لتعزيز الديمقراطية التشاركية و ضمان جودة الخدمات داخل المؤسسات.

كما أن تطور الادارات المحلية الكترونيا في الجزائر يعتبر ضرورة ملحة وعاملا مهما في بناء دولة المؤسسات وفق التكنولوجيا الحديثة، ولضمان هذا النجاح لابد من الاستقطاب الجيد للكوادر البشرية المؤهلة، فقد عملت الجزائر وفي اطار مشروع الجزائر الالكترونية الى تبني أساليب الإدارة الإلكترونية على مختلف المعاملات الإدارية وهذا يضفي نوع من الشفافية، والسرعة، والدقة وتفادي التصادم بين المواطن والموظف.

وعلى الرغم من بداية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال الإستراتيجية الإلكترونية "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، إلاّ أن هناك ضعف في التنسيق بين القطاعات المختلفة.

وكإجابة على الفرضيات المطروحة آنفا، فقد جاءت لتؤكد تلك العلاقة، فبالنسبة إلى الفرضية الأولى فقد أثبتت صحتها، حيث يرجع سبب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية إلى متغير تحديث الإدارة وهياكلها وكذا مواكبة التطورات التكنولوجية، أما بالنسبة للفرضية الثانية فقد أثبتت صحتها أيضا، إذ يدل تفعيل الإدارة الإلكترونية من خلال تكريس الشفافية في تقديم الخدمات، على المساهمة في تخفيض حجم المشاكل مع المواطنين ، وهذا ما تصبوا إليه فعلا أهداف الإدارة الإلكترونية على مستوى

[38] سعد غالب ياسين ، تحليل وتصميم نظم المعلومات ، دار المناهج ، عمان ، الأردن ، 2000 ، ص285.

الجماعات المحلية، **وبالنسبة** للفرضية الثالثة فقد أثبتت صحتها أيضا، حيث أن تنمية إدارة الموارد البشرية وتكوين المورد البشري يعتبر بمثابة إستراتيجية مهمة في التكيف مع تكنولوجيا المعلومات.

و بناء على كل ما تقدم في هذه الورقة البحثية- توصيات- يمكن القول بان تهيئة بيئة صالحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال السعي إلى توفير متطلبات التطبيق يعتبر ضرورة هامة بالنسبة إلى الجزائر، وهذا يتطلب تفعيل دور التخطيط الإستراتيجي والعمل على توسيع دائرة التشارك من خلال سن نصوص تشريعية تتماشى ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من اجل ضمان جودة الخدمات.

قائمة المصادر و المراجع:

الكتب:

1. أبو النصر، مدحت ، أساسيات إدارة الجودة الشاملة "TQM".مصر: دار الفجر،2008.
2. أحمد،سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية. عمّان: دار المسيرة، 2009.
3. بوضياف، عمار، شرح قانون البلدية، الجزائر: جسور للنشر والتوزيع، 2012، ص 107.
4. ياسين، سعد غالب، الإدارة الإلكترونية، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010.
5. نجم، عبود نجم، الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، الرياض: دار المريخ للنشر، 2004.
6. خالد، عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، 2004.
7. سعد، غالب ياسين ، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج ، عمان، الأردن، 2000.
8. طاهر، محسن منصور الغالبي، وائل صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية : منظور منهجي متكامل، الأردن: دار وائل، 2015.
9. رواية حسن، ***مدخل استراتيجي لتخطيط و تنمية الموارد البشرية***، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005 ، ص03.
10. محمد، عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة: في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة.

الملتقيات والندوات

1. وسيلة، واعر، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية – الجزائر –، ورقة مقدمة في: الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، المنظمة من قبل : جامعة قسنطينة.

2. شنيني، عبد الرحيم، إدارة الجودة الشاملة مدخل استراتيجي للتغيير التنظيمي في منظمات الأعمال، ورقة مقدمة في: ملتقى الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، جامعة سعد دحلب: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، البليدة، 18 و 19 ماي 2011.

مراسيم وقوانين:

1. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، تعليمة وزارية رقم:2393 المؤرخة في:14-09-2015،ص1.
2. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المادة 02، المرسوم 72-143، المؤرخ في: 27-07-1972، يتضمن تحديد نماذج مطبوعات الحالة المدنية، الجريدة الرسمية العدد 63،المؤرخة في: 08-08-1972، ص975.
3. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم 14-75، المؤرخ في 21-02-2014، المتضمن وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية العدد 11، ص06.

المقالات العلمية

1. أحمد، باي ،رانيا هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية ، العدد 11، جوان 2019 .
2. احمد، موري النعيمي، "تدريس السياسة الخارجية في جامعة بغداد"، مجلة العلوم السياسة، جامعة بغداد، كلية العلوم السياسية، عدد 37(ديسمبر2008).
3. محمد محمود الطعامنة، طارق شريف العلوش، " الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتنمية الادارية، الأردن، 2004.
4. منير، الحمزة ، "منصة الدوريات العلمية الجزائرية ASJP وسيلة للنفاد المفتوح وألية حقيقية للقضاء على البيروقراطية والمحسوبية العلمية أم مجرد أوهام موضة تكنولوجية "؟، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد 16 ، ديسمبر 2018 .
5. فاطمة، الزهراء طلحي و سيف الدين رحايلية ، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارات العمومية الجزائرية، ورقة مقدمة في: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، مقاربات نظرية وتجارب عالمية، المنظمة من قبل جامعة البليدة 02: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015.

الرسائل والأطروحات الجامعية:

1. رافيق، بن مرسلي، "الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق"، دراسة حالة الجزائر،2001-2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تيزي وزو: ملود معمري، 2011.
2. رانيا، هدار ، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم السياسية ، جامعة باتنة 1: حاج لخضر، 2018.

3. محمد، الطاهر عزيز، "آليات تفعيل دور البلدية في إدارة التنمية المحلية بالجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم الحقوق، جامعة ورقلة: قاصدي مرباح، 2010.

4. فوزي العيب،عادل بن كشيدة،"أثر الادارة الالكترونية على ادارة الجودة الشاملة في الجزائر"، دراسة حالة بلدية الحامة-سطيف-(2010-2017)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص ادارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة تيارت: ابن خلدون، 2017.

المواقع الالكترونية:

1. رتيبة، "وزير الداخلية نور الدين يزيد زرهوني يكشف: جواز السفر البيومتري جاهز بداية العام المقبل " في: جزايرس، متوفر على الرابط التالي:
https://www.djazairess.com/elbilad/10955، تاريخ الاطلاع:2021/04/02.



الإطار القانوني للتجارة الإلكترونية في الجزائر- دراسة على ضوء القانون 05/18-

رزيقة مخناش، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2.

سعيدة رباج، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة.

rebbadjsara@gmail.com

The legal framework for electronic commerce in Algeria -study in light of the law 18 /05-

Razika mokhnache[a], Saida rebbadj[b] (R. mokhnache, S. rebbadj)

[a] Law Department, Faculty of Law and Political Science/ University of Mohamed Lamine Debaghin Setif 2.

[b] Law Department, Faculty of Law and Political Science/ University of Hadj Lakhdar Batna.

*Crosspnding author: rebbadjsara@gmail.com

Abstract:

The development of media and communication technologies has had a significant impact on the progress of the world in various fields, especially commercial ones. The world of commerce has become a concept associated with this development, As well as its reputation at all levels, and beyond all the territorial limits of States, Which is the "e-commerce", through which the electronic consumer access to various goods and services from the electronic supplier through electronic communications, Algeria is one of the countries that are not immune from this concept, which has received the attention of the Algerian legislator through the issuance of Law 18/05 of 10 May 2018 on electronic commerce, which is considered the framework law, and the first legal text that regulated electronic commerce, and hence comes The importance of this Study to address the main problem that was formulated in the following manner: What is the concept of e-commerce? And how was organized by the Algerian legislator in the light of Law 18/05? And what obstacles and ways to expand in Algeria?

Keywords: electronic communications, e-commerce, goods and services, e-consumer, electronic supplier.

الملخص:

لقد كان لتطور تكنولوجيات وسائل الإعلام والاتصال الأثر الكبير في التقدم الذي شهده العالم في شتى المجالات لاسيما التجارية منها، فعرف عالم التجارة مفهوما مرتبطا بهذا التطور، كما ذاع صيته على جميع المستويات، وتجاوز كل الحدود الإقليمية للدول، وهو"التجارة الإلكترونية"، والتي يتم من خلالها حصول المستهلك الإلكتروني على مختلف السلع والخدمات من المورد الإلكتروني عن طريق الاتصالات

الإلكترونية، وتعتبر الجزائر واحدة من الدول التي ليست بمنأى عن هذا المفهوم الذي حظي باهتمام المشرع الجزائري من خلال إصدار القانون 05/18 المؤرخ في10 ماي 2018 والمتعلق بالتجارة الإلكترونية، والذي يعتبر بمثابة القانون الإطار، والنص القانوني الأول الذي نظم التجارة الإلكترونية، ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية الرئيسية التي تمت صياغتها بالكيفية الآتية: ما هو مفهوم التجارة الإلكترونية؟ وكيف نظمها المشرع الجزائري على ضوء القانون 05/18 ؟ وما هي معيقاتها وسبل توسيعها في الجزائر ؟

الكلمات المفتاحية: الاتصالات الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، السلع والخدمات، المستهلك الالكتروني، المورد الإلكتروني.

مقدمـــــة:

في ظل التطورات التي عرفها العالم في مختلف المجالات والميادين الاقتصادية، الاجتماعية، والتجارية وغيرها بسبب التطور الكبير للتكنولوجيا ووسائل الإعلام والاتصال التي أسهمت بشكل كبير في التأثير على أنماط المعيشة للأفراد والمجتمعات، حيث قربت المسافات بين الدول وتجاوزت كل الحدود الإقليمية لها وجعلت من العالم قرية واحدة. تأثر عالم التجارة بهذه التكنولوجيات الحديثة فظهر ما يعرف بالتجارة الإلكترونية، فأصبح بإمكان الأشخاص الإطلاع على مختلف المنتجات عبر أنحاء العالم بمجرد الولوج إلى المواقع الإلكترونية، واستعمال الوسائل التكنولوجيا الحديثة، فقربت بذلك المسافات واختصرت في الزمن والجهد والتكاليف.

غير أن الانتقال من التجارة التقليدية إلى التجارة الإلكترونية ليس بالمسألة السهلة، بل يتطلب من الدول توفير البنى التحتية اللازمة لشبكة الاتصالات، بالإضافة إلى توفير الآليات القانونية والمؤسساتية للتحكم في هذا النمط من التجارة، وتنظيمه بالأطر القانونية والتنظيمية اللازمة لذلك، خلال جميع المراحل التي تتطلبها هذه الأخيرة، وبالشكل الذي يكفل حماية حقوق أطراف العملية التعاقدية الإلكترونية، ودرء كل ما من شأنه المساس بأمن الدول، وتعتبر الجزائر واحدة من الدول التي لم تكن بمنأى عن هذا المفهوم – التجارة الإلكترونية– الذي عرفه عالم التجارة، والذي حظي باهتمام المشرع الجزائري من خلال

إصدار القانون رقم 05/18 المؤرخ في10 ماي 2018 والمتعلق بالتجارة الإلكترونية، والذي يعتبر بمثابة القانون الإطار، والنص القانوني الأول الذي نظم التجارة الإلكترونية.

الإشكالية:

تعتبر الجزائر من الدول التي اهتمت بموضوع التجارة الإلكترونية، الأمر الذي كرسه المشرع الجزائري من خلال إصدار القانون رقم 05/18 المؤرخ في10 ماي 2018 والمتعلق بالتجارة الإلكترونية، ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية الرئيسية التي تمت صياغتها بالكيفية الآتية: **ما هو مفهوم التجارة الإلكترونية؟ وكيف نظمها المشرع الجزائري على ضوء القانون رقم 05/18 ؟، وما هي معيقاتها وسبل توسيعها في الجزائر؟**

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة الموسومة **بالإطار القانوني للتجارة الإلكترونية في الجزائر– دراسة على ضوء القانون 05/18–** إلى معالجة هذه الأخيرة من منظور المشرع الجزائري، الذي أصدر بشأنها قانونا مستقلا خاصا بها، ولأجل ذلك هدفت دراستنا إلى التطرق إلى مفهوم التجارة الإلكترونية، وتحديد خصائصها وأهميتها وفوائدها، وكيفيات تنظيمها من طرف المشرع الجزائري في إطار القانون المذكور أعلاه، بالإضافة إلى التطرق إلى معيقات وسبل توسيعها في الجزائر.

أهمية االبحث:

تظهر أهمية هذا الموضوع، في مسألة التحول التدريجي من التجارة التقليدية إلى التجارة الإلكترونية، وهذا يشكل تحديا كبيرا بالنسبة للجزائر، سواء من الناحية القانونية من خلال إيجاد ضوابط قانونية تتماشى مع التعامل الإلكتروني، أو من الناحية العملية من خلال إقناع الفرد والشركات بمزايا التعامل الالكتروني خاصة في المجال التجاري.

منهج البحث:

تطلبت دراستنا للتجارة الإلكترونية الاعتماد على **المنهج التحليلي**، وذلك من خلال تحليل بعض أحكام المواد الناظمة لهذه المقاربة، ضمن القانون رقم 05/18 المؤرخ في 2018/05/10 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، كما تم الاستئناس **بالمنهج الوصفي** كونه المنهج الأنسب في توضيح الخلفية النظرية لبعض المفاهيم على غرار: تعريف التجارة الإلكترونية، تحديد خصائصها، أهميتها، مزياها وفوائدها، معيقاتها، وسبل توسيع استخدامها في الجزائر،...الخ.

حدود البحث:

يتم التطرق إلى الجانب التنظيمي للتجارة الإلكترونية في الجزائر على ضوء القانون رقم 18-05 السالف الذكر.

ولمعالجة هذا الموضوع، قسمنا هذه الدّراسة إلى ثلاثة محاور؛ **المحور الأوّل** خاص بمفهوم التجارة الإلكترونية، **والمحور الثّاني** خاص بتنظيم التجارة الإلكترونية من طرف المشرع الجزائري على ضوء القانون 05/18، أما **المحور الثالث** فيتعلق بمعيقات وسبل توسيع التجارة الإلكترونية في الجزائر.

المحور الأول: مفهوم التجارة الإلكترونية:

أمام التطور الكبير الذي شهده العالم لاسيما في الجانب التكنولوجي، برز مفهوم جديد في عالم التجارة وهو "التجارة الإلكترونية"، أين أسهمت الوسائل والوسائط الإلكترونية والرقمية في الانتقال من التجارة التقليدية إلى هذا النمط الحديث، لذا سنحاول تعريف التجارة الإلكترونية **(أولا)**، وتحديد خصائصها وأهميتها **(ثانيا)**، ثم الإطلاع على مزاياها وفوائدها **(ثالثا)**.

أولا- تعريف التجارة الإلكترونية:

تعددت التعاريف والمفاهيم التي ارتبطت بالتجارة الإلكترونية بين رجال القانون والتجارة والاقتصاد، ومن منظور مختلف المنظمات والهيئات، غير أنه لا يوجد تعريف موحد لهذا المفهوم، وسنحاول إدراج بعض التعاريف على سبيل المثال لا الحصر على النحو الآتي:

تعريف التجارة الإلكترونية حسب منظمة التجارة العالمية :

تأخذ منظمة التجارة العالمية بتعريف أوسع حيث تشمل التجارة الإلكترونية (أنشطة إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها وتسويقها وبيعها وتسليمها للمشتري من خلال وسائط إلكترونية)، فالملاحظ من خلال هذا التعريف أن التجارة الإلكترونية لا تنحصر في عمليات شراء منتج ما فقط، بل تتسع لتشمل أي معلومات أو خدمات تقدمها شركة لأخرى، أو شركة لمستهلك عبر الأنترنت أو غيرها من وسائط الاتصال الإلكتروني[39].

[39] - هبة ثامر محمود عبد الله، عقود التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، الطبعة الأولى، مكتبة السنهوري بغداد و مكتبة زين الحقوقية والأدبية ش ذ م م،2011، ص 53.

تعريف التجارة الإلكترونية حسب جانب من الفقه:

عرفها جانب من الفقه بأنها عرض المشروع للسلع والخدمات على موقع الأنترنت ليتم الحصول على طلبات من العملاء، ولذلك فإن التجارة الإلكترونية تعد صورة جديدة من صور الدعاية التي تقابل الصورة التقليدية منها، وصورة جديدة أيضا لطلب السلع والخدمات[40] .

تعريف التجارة الإلكترونية لدى المشرع الجزائري:

– عرف المشرع الجزائري التجارة الإلكترونية في المادة 6 من القانون 05/18 الذي يعتبر النص القانوني الأول الذي تبنى هذه الأخيرة على أنها:" **النشاط الذي يقوم بموجبه مورد إلكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك إلكتروني عن طريق الاتصالات الإلكترونية**"[41].

والملاحظ بخصوص هذه المادة أن المشرع الجزائري وعلى غير العادة قام بتعريف التجارة الإلكترونية ولم يترك المسألة للفقه، وبالاعتماد على نص المادة المذكورة أعلاه، نرى أن المشرع الجزائري اعتبر من التجارة الإلكترونية النشاط الذي يقوم بموجبه كل شخص طبيعي أو معنوي بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لكل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية بغرض الاستخدام النهائي.

فالمشرع الجزائري ركز من خلال هذا التعريف على العناصر الأساسية الآتية:

– وجود نشاط يتضمن اقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات.

– أن يكون هذا النشاط الذي يقوم به المورد الإلكتروني لفائدة المستهلك الإلكتروني عن بعد عن طريق الاتصالات الإلكترونية.

وتجدر الإشارة إلى أن القانون 05/18 يعتبر القانون الأول الذي نظم التجارة الإلكترونية من خلال تحديد مجالات المعاملات التجارية الإلكترونية، شروط ممارستها، التزامات المستهلك الإلكتروني، واجبات المورد الإلكتروني ومسؤولياته، وسائل الدفع الإلكتروني، الجرائم والعقوبات المقررة في هذا المجال، وهي بمثابة خطوة إيجابية تحسب لصالح المشرع الجزائري، بالرغم من التأخر الملحوظ في إصداره مواكبةً

[40]- عصام عبد الفتاح مطر، التجارة الإلكترونية في التشريعات العربية والأجنبية، دون طبعة، الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة للنشر، 2009، ص 18.

[41]- القانون رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 28 الصادر بتاريخ 16 ماي2018.

للتطور الذي شهده العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال عموما، وانفتاح الجزائر على العالم في شتى المجالات خصوصا.

ثانيا– خصائص التجارة الإلكترونية وأهميتها:

خصائص التجارة الإلكترونية تتسم التجارة الإلكترونية بجملة من الخصائص نذكر منها :

الطابع المتداخل للتجارة الإلكترونية: إن الفوارق في توزيع الوسائل المادية بين المؤسسات سواء كانت هذه المؤسسات كبيرة أو صغيرة أصبحت في التجارة الإلكترونية أقل وضوحا وحدة، فأصبح بالإمكان تسليم السلع والخدمات بالطريقتين التقليدية أو بالطريقة الإلكترونية مباشرة عن طريق الأنترنت مثل الأقراص التي تحتوي على برامج كمبيوتر أو المعلومات أو الدروس وغيرها، وهذا ما ينجم عنه صعوبة في فرض الضريبة على المنتج إذا ما كانت سلعة أو خدمة، هذه الخاصية تلزم المؤسسات على إعادة هيكلة نفسها لمواجهة التغييرات الطارئة التي تفرضها ممارسة التجارة الإلكترونية[42].

الترويج للمنتج: تقوم التجارة الإلكترونية بتوفير قاعدة معلوماتية غنية واتصال مباشرة مع العملاء، كما تساعد على عملية الترويج للمنتج من خلال الكتالوجات الإلكترونية وغيرها، وهي تعد أداة تسويقية جديدة للوحدات القائمة والجديدة على حد سواء، حيث تسمح بالوصول إلى العديد من الأسواق التي يصعب الوصول إليها بالطرق التقليدية، ومن ثمة الوصول إلى أقصى عدد ممكن من العملاء[43].

– **سرعة تغيير المفاهيم والأنشطة في التجارة الإلكترونية:** إن اتساع حجم نطاق التجارة الإلكترونية، والتغييرات المتسارعة التي تتعرض لها أنشطتها، ونظرا لارتباط هذه الأنشطة بوسائل الاتصال الإلكتروني، ومجالات الاتصالات والمعلومات التي تعرف هي الأخرى تغييرات متسارعة يعرض التجارة الإلكترونية للتغيير المتسارع[44].

الطابع الدولي أو العالمي للتجارة الإلكترونية: التجارة الإلكترونية أو الوسائط الإلكترونية التي تجري من خلالها أنشطة التجارة الإلكترونية، لاسيما الأنترنت لا تعرف الحدود المكانية أو الجغرافية، ومن ثمة فإن نشاط تجاري يقدم سلعا وخدمات على الأنترنت لا يحتاج إلى التوجه إلى منطقة جغرافية بعينها، وبالتالي يمكن القيام بإدارة المعاملات التجارية لأي شركة من خلال موقعها على الأنترنت ومن أي موقع آخر[45].

[42] - صراع كريمة، "واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر"،مذكرة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير والعلوم التجارية،جامعة وهران، 2014/2013، ص20.

[43] - عيساني عامر، سلالي بوبكر، "دور التجارة الإلكترونية في التنمية المستدامة"، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة**، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي المشترك، ص207، 2014.

[44]- صراع كريمة، المرجع السابق، ص 21.

[45]- عيساني عامر، سلالي بوبكر، المرجع السابق، ص207.

كما تتسم التجارة الإلكترونية المطبقة على شبكة الأنترنت بعدم استخدامها الوثائق الورقية المتبادلة والمستخدمة في إجراء وتنفيذ المعاملات التجارية، كما أن عمليات التفاعل والتبادل بين المتعاملين تتم إلكترونيا ولا يتم استخدام أي نوع من الأوراق، ولذلك تعتمد الرسالة الإلكترونية كسند قانوني معترف به من قبل الطرفين عند حدوث أي خلاف بين المتعاملين، كما يمكن من خلال تطبيق التجارة الإلكترونية التعامل مع أكثر من طرف في نفس الوقت، وبذلك يستطيع كل طرف إرسال الرسائل الإلكترونية لعدد كبير من المستقبلين في نفس الوقت دون حاجة لإرسالها مرة أخرى[46].

التعامل دون الكشف عن هوية المتعاملين أو دون التيقن منها: مع احتمال تعرض معلومات العملاء للإفشاء، أو إساءة الاستخدام عند تقديمها، فمن الممكن أن تتم العمليات التجارية على الشبكة العالمية(Internet) دون أن يرى أحد الأطراف الآخر، أو يعرفه، وقد لا يملك أي منهما معلومات عن الآخر، بما في ذلك موطنه، أو المكان الذي يجري منه الاتصال[47].

أهمية التجارة الإلكترونية: تحظى التجارة الإلكترونية بأهمية كبيرة لاسيما:

- تعتبر التجارة الإلكترونية وسيلة متميزة وغير مسبوقة للوصول إلى الأسواق العالمية في وقت واحد، وبأقل التكاليف، حيث تساعد البائعين على تجاوز وتخطي المسافات، والوصول إلى أسواق بعيدة ومتنوعة، كما تساعد المشترين على التمتع بنفس الخواص بالوسيلة ذاتها وفي الوقت نفسه، وهي بذلك تعتبر تطبيقا حقيقيا لفكرة العولمة وتحرير التجارة، وأن العالم ليس سوى قرية صغيرة، لا تتقيد بحاجز المكان والزمان، وهي بذلك توفر فرصا وإمكانيات كبيرة لانهائية لعرض السلع والخدمات[48].

- تعتبر وسيلة فعالة للقيام بعقد الصفقات بين المتعاملين عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر بينهم، وبذلك فهي تستغني عن المستندات الورقية، وما تتطلبه وتستلزمه من نفقات، كما أنها توفر النفقات الإدارية وغيرها، حيث أنها توفر ما لا يقل عن 80 %[49].

وتجدر الإشارة بهذا الخصوص أن المشرع الجزائري وضع بوابة إلكترونية للصفقات العمومية، تهدف إلى السماح بنشر ومبادلة الوثائق والمعلومات المتعلقة بالصفقات العمومية، وكذلك إبرام الصفقات العمومية بالطريقة الإلكترونية[50].

---

[46] - المرجع نفسه، ص 207.

[47] - هبة ثامر محمود عبد الله، المرجع السابق، ص66.

[48] - عيساني عامر، سلالي بوبكر، المرجع السابق، ص207.

[49] - المرجع نفسه، ص207.

[50] - المادة 2 من القرار المؤرخ في 17 نوفمبر 2013 يحدد محتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفيات تسييرها وكيفيات تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 21، الصادر بتاريخ 9 أفريل2014.

- تعتبر التجارة الإلكترونية وسيلة وأداة توفر لرجال الأعمال كيفية الدخول إلى الأسواق الحالية، وفتح أسواق جديدة، وزيادة القدرة التنافسية لمنتجاتهم في الأسواق العالمية، مع الاستفادة من خبرات الشركات المنافسة، والإلمام بتجارب الدول الأخرى في حقل التجارة الإلكترونية، وكيف استفادت بها في دعم أنشطتها التجارية المختلفة سواء الداخلية أو الخارجية[51].

ثالثا- مزايا وفوائد التجارة الإلكترونية :

مزايا وفوائد التجارة الإلكترونية على مستوى المستهلكين:

- **سرعة وسهولة التسوق:** حيث يكون لدى المستهلك نطاقا أوسع للتسوق عبر شبكة الأنترنت، وعلى مدار الساعة وفي أي يوم يريد، وفي أي مكان على سطح الأرض فأي شخص لديه حاسب آلي متصل بالأنترنت فإنه بإمكانه أن يصبح مستهلكا عالميا، وهو في منزله، وما عليه إلا أن يتعامل مع أزرار الحاسوب الآلي، والقيام بالولوج وتصفح المواقع التجارية الإلكترونية المفتوحة عبر الأنترنت[52].

- **تعدد الخيارات:** توفر التجارة الإلكترونية العديد من الخيارات للمستهلك، نتيجة إمكانية الوصول إلى المنتجات ومراكز التسوق التي لم تكن متوفرة بالقرب منه، فمع دخول المستهلك إلى التجارة الإلكترونية فإن الفرصة متاحة له بأن يبحث عن سلعته المفضلة أو التي يبحث عنها عبر المواقع التجارية في الأنترنت، بينما في حالة التسوق التقليدي فإن المستهلك ليس أمامه إلا المنتجات المعروضة في الأسواق التقليدية، ويتعذر عليه البحث في أسواق أخرى لعدم توفر المعلومات لديه عن هذه الأخيرة، وكذلك لارتفاع تكاليف البحث والحصول على المنتج[53].

مزايا وفوائد التجارة الإلكترونية على مستوى المؤسسات:

إن تبني التجارة الإلكترونية من شأنه تحقيق مزايا وفوائد على مستوى المؤسسات نذكر منها:

برنامج تسويقي ناجح وفعال: تقدم تكنولوجيات التجارة الإلكترونية فرصا هامة للشركات لتتجاوز حدود المكان والزمان، فهي تساعدها على النفاذ إلى أسواق جديدة، وعرض منتجاتها لشريحة كبيرة من

---

[51] - عيساني عامر، سلالي بوبكر، المرجع السابق، ص207.

[52] - رشيد علام، "عوائق تطور التجارة الإلكترونية في الوطن العربي دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، المملكة المتحدة، بريطانيا، 2009-2010، ص 95.

[53] - المرجع نفسه، ص ص 95-96.



الزبائن في مختلف أنحاء العالم طوال 24ساعة في اليوم، مما يتيح لهذه الشركات فرص تسويقية عديدة، ويحقق لها العديد من المزايا التنافسية بأقل جهد وتكلفة[54].

– **التحكم في المخزون:** تسمح التجارة الإلكترونية بتقليل المخزون إلى أقصى حد ممكن، بالإضافة إلى إمكانية تطبيق الأسلوب الياباني Just in Time (التصنيع في الوقت المناسب)، وجعل المخزون السلعي صفر عند تطبيق التجارة الإلكترونية بنجاح، حيث تكون هناك فرصة أكبر لمراقبة المخزون والسيطرة والتحكم فيه بطريقة إلكترونية[55].

وفرة المعلومات: إن تبني التجارة الإلكترونية من طرف الشركة يؤدي إلى تحسن ملحوظ في عمليات الاستخبارات السوقية والتخطيط الاستراتيجي، حيث تستطيع الشركة الحصول على المعلومات الخاصة بسوق أو شريك محتمل أو منافس، وكذلك تحركات الأسعار وصفقات الأعمال بسرعة كبيرة وبدقة متناهية، كل هذا بالاعتماد على نظام متطور[56].

تخفيض التكاليف: تخفيض وتقليل تكاليف إنشاء وتوزيع ومعالجة واسترجاع وحفظ المعلومات الورقية، مثلا إنجاز دائرة مشتريات إلكترونية فإن الشركات تستطيع قطع التكاليف الإدارية للشراء، كما أن عملية إنشاء وصيانة مواقع التجارة الإلكترونية على الشبكة أرخص من القيام ببناء أسواق التجزئة أو صيانة المكاتب، ولن يكون هناك حاجة للإنفاق على الدعاية أو تجهيز معدات عادة ما تكون باهظة الثمن، لغرض خدمة الزبائن[57].

مزايا وفوائد التجارة الإلكترونية على مستوى الأفراد: للتجارة الإلكترونية مزايا وفوائد لاسيما:

– **دعم التوظيف:** تمكن التجارة الإلكترونية من إقامة مشاريع تجارية صغيرة ومتوسطة للأفراد وربطها بالأسواق العالمية بأقل تكاليف استثمارية، وبالتالي إحداث فرص جديدة للتوظيف، خاصة إذا كان الأفراد متخصصون في تقديم خدمات على المستوى المحلي والعالمي دون الحاجة للانتقال، مما يفتح لهم المجال للانطلاق في الأعمال الحرة، بالإضافة إلى الوظائف والأعمال التي تقدمها التجارة الإلكترونية في المجالات المتعلقة بتطبيق التجارة الإلكترونية[58].

– **خدمة مستمرة:** مكنت التجارة الإلكترونية المستهلك من الإبحار عبر شبكة الحاسوب والتسوق وإجراء التعاملات الأخرى على مدى 24 ساعة يوميا على مدار العام ومن أي مكان، حيث أن الأسواق والمتاجر الإلكترونية تعمل باستمرار دون انقطاع، بينما في المنظمات التقليدية كثيرا ما يواجه العميل

---

[54] - سمية ديمش، "التجارة الإلكترونية حقيقتها وواقعها في الجزائر"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2010–2011، ص 59.

[55] - المرجع نفسه، ص ص59–60.

[56] - المرجع نفسه، ص 60.

[57] - هبة ثامر محمود عبد الله، المرجع السابق، ص 75–76.

[58] - صراع كريمة، المرجع السابق، ص 24.

مشاكل مواعيد العمل الرسمية ومواعيد البدء والإغلاق، لكن مع التطور الذي تعرفه الأنترنت أصبح للعميل الحرية الكاملة في اختيار الموعد الذي يتناسب مع رغبته، وقد انعكس ذلك على رفاهية ورضا العملاء وتحقيق رغباتهم، فشراء أي منتج لا يتطلب سوى عدة نقرات بالفأرة وإدخال بعض المعلومات عن البطاقة الائتمانية[59].

المحور الثاني: تنظيم التجارة الإلكترونية من طرف المشرع الجزائري على ضوء القانون 05/18

نظم المشرع الجزائري التجارة الإلكترونية طبقا للقانون 05/18 من خلال؛ تنظيم المعاملات التجارية الإلكترونية على ضوء القانون 05/18 **(أولا)**، وتحديد أطرفها وشروط ممارستها على ضوء القانون 05/18 **(ثانيا)**

أولا – تنظيم المعاملات التجارية الإلكترونية على ضوء القانون 05/18:

يشترط في كل معاملة تجارية إلكترونية أن تسبق بعرض تجاري إلكتروني، وأن توثق بموجب عقد إلكتروني يصادق عليه المستهلك الإلكتروني.

العرض التجاري الإلكتروني:

شروط العرض التجاري الإلكتروني: أوجب المشرع الجزائري طبقا للمادة 11 من القانون05/18 على المورد الإلكتروني أن يقدم عرضه بطريقة مرئية ومقروءة ومفهومة، كما يجب أن يتضمن على الأقل المعلومات الآتية: رقم التعريف الجبائي، والعناوين المادية والإلكترونية، ورقم هاتف المورد الإلكتروني، رقم السجل التجاري أو رقم البطاقة المهنية للحرفيين، طبيعة وخصائص وأسعار السلع أو الخدمات المقترحة باحتساب كل الرسوم، حالة توفر السلعة أو الخدمة، كيفيات ومصاريف وآجال التسليم، الشروط العامة للبيع، لاسيما البنود المتعلقة بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي، شروط الضمان التجاري وخدمة ما بعد البيع، طريقة حساب السعر، عندما لا يمكن تحديده مسبق، كيفيات وإجراءات الدفع، شروط فسخ العقد عند الاقتضاء، وصف كامل لمختلف مراحل تنفيذ المعاملة الإلكترونية، مدة صلاحية العرض عند الاقتضاء،شروط وآجال العدول عند الاقتضاء، طريقة تأكيد الطلبية، موعد التسليم وسعر المنتوج موضوع الطلبية المسبقة وكيفيات إلغاء الطلبية المسبقة، عند الاقتضاء، طريقة إرجاع المنتوج أو استبداله أو تعويضه، تكلفة استخدام وسائل الاتصالات الإلكترونية عندما تحسب على أساس آخر غير التعريفات المعمول بها.

مراحل طلبية منتوج أو خدمة إلكترونية: حسب المادة 12من القانون05/18 تمر طلبية منتوج أو خدمة إلكترونية عبر ثلاثة مراحل إلزامية وهي:

[59] - هبة ثامر محمود عبد الله، المرجع السابق، ص 55-56.

المرحلة الأولى: تتمثل هذه المرحلة في وضع الشروط التعاقدية في متناول المستهلك الإلكتروني، بحيث يتم تمكينه من التعاقد بعلم ودراية تامة.

المرحلة الثانية: تكمن هذه المرحلة في التحقق من تفصيل الطلبية من طرف المستهلك الإلكتروني، لاسيما فيما يخص ماهية المنتوجات أو الخدمات المطلوبة، والسعر الإجمالي والوحدوي، والكميات المطلوبة بغرض تمكينه من تعديل الطلبية، وإلغائها أو تصحيح الأخطاء المحتملة.

المرحلة الثالثة: تكمن هذه المرحلة في تأكيد الطلبية الذي يؤدي إلى تكوين العقد، بحيث يجب أن يكون الاختيار الذي يقوم به المستهلك الإلكتروني معبرا عنه بصراحة، كما يجب ألا تتضمن الخانات المعدة للملء من قبل المستهلك الإلكتروني أية معطيات تهدف إلى توجيه اختياره.

توثيق المعاملة التجارية بموجب عقد إلكتروني يصادق عليه المستهلك الإلكتروني:

- **تعريف العقد الالكتروني من منظور المشرع الجزائري:** اعتبر المشرع الجزائري العقد الإلكتروني العقد بمفهوم القانون رقم 02/04 المؤرخ في23 جوان 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، وقد تم تعريف العقد في هذا الأخير على أنه:" **كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة، حرر مسبقا من أحد أطراف الاتفاق مع إذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن هذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه، يمكن أن ينجز العقد على شكل طلبية أو فاتورة أو سند ضمان أو جدول أو وصل تسليم أو سند أو أي وثيقة أخرى مهما كان شكلها أو سندها تتضمن الخصوصيات أو المراجع المطابقة لشروط البيع العامة المقررة سلفا**"[60]،

- كما أشار المشرع الجزائري إلى أن عملية إبرام العقد تكون عن بعد دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه، وذلك من خلال اللجوء حصريا لتقنية الاتصال الالكتروني في إطار القانون رقم 18-05 السالف الذكر.

المعلومات الأساسية للعقد الإلكتروني: نصت المادة 13 من القانون05/18 على إلزامية توفر المعلومات الضرورية في العقد الإلكتروني لاسيما: الخصائص التفصيلية للسلع أو الخدمات، شروط وكيفيات التسليم، شروط الضمان وخدمات ما بعد البيع، شروط فسخ العقد الإلكتروني،شروط وكيفيات الدفع،شروط وكيفيات إعادة المنتوج، كيفيات معالجة الشكاوى،شروط وكيفيات الطلبية المسبقة عند الاقتضاء،الشروط والكيفيات الخاصة المتعلقة بالبيع بالتجريب عند الاقتضاء،الجهة القضائية المختصة في حالة النزاع، طبقا لأحكام المادة 2 من القانون05/18، المتعلقة بتطبيق القانون الجزائري على المعاملات التجارية الإلكترونية،مدة العقد حسب الحالة.

60- المادة 3 من القانون رقم 02/04 المؤرخ في 23 جوان 2004 يحد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 41، الصادر بتاريخ 27 جوان2004 .



الدفع في المعاملات الإلكترونية في إطار القانون05/18:

يتم الدفع في المعاملات التجارية الإلكترونية طبقا للمادة 27 من القانون 05/18 إما عن بعد أو عند تسليم المنتوج عن طريق وسائل الدفع المرخص بها وفقا للتشريع المعمول به، والملاحظ بخصوص هذه المادة أن المشرع الجزائري ذكرها بشكل مقتضب جدا،حيث أشار إلى إمكانية الدفع إما عن بعد أو عند تسليم المنتوج ولم يتم تحديد وسائل الدفع في الحالتين بشكل مدقق، كما أخضع الدفع الإلكتروني إلى منصات دفع مخصصة لهذا الغرض، منشأة ومستغلة حصريا من طرف البنوك المعتمدة من قبل بنك الجزائر وبريد الجزائر وموصولة بأي نوع من أنواع محطات الدفع الإلكتروني عبر شبكة المتعامل العمومي للمواصلات السلكية واللاسلكية، في حين يتم الدفع في المعاملات التجارية العابرة للحدود حصريا عن بعد عبر الاتصالات الإلكترونية.كما يجب أن يكون وصل موقع الأنترنت الخاص بالمورد الإلكتروني بمنصة الدفع الإلكترونية مؤمنا بواسطة نظام تصديق إلكتروني، كما تخضع منصات الدفع الإلكتروني لرقابة بنك الجزائر لضمان استجابتها لمتطلبات التشغيل البيني وسرية البيانات وسلامتها وأمن تبادلها[61].

مجال تطبيق القانون الجزائري على المعاملات التجارية الإلكترونية:

شروط سريان القانون الجزائري على المعاملات التجارية الإلكترونية:

حدد المشرع الجزائري الشروط التي تسمح بتطبيق القانون الجزائري، وذلك طبقا للمادة 02 من القانون 05/18 التي نصت على أنه يسري القانون الجزائري على المعاملات التجارية الإلكترونية في الحالات الآتية:

- إذا كان أحد أطراف العقد الإلكتروني متمتعا بالجنسية الجزائرية أو مقيما إقامة شرعية في الجزائر أو شخصا معنويا خاضعا للقانون الجزائري.
- إذا كان العقد محل إبرام أو تنفيذ في الجزائر.

السلع والخدمات غير القابلة للتعامل عن طريق الاتصالات الإلكترونية:

حرصا من المشرع الجزائري على حفظ النظام العام والآداب العام، ومراعاة لكون المجتمع الجزائري مجتمع مسلم وطبقا لأحكام المادة 03 من القانون 05/18 تمنع كل معاملة تجارية عن طريق الاتصالات الإلكترونية إذا كانت تتعلق بلعب القمار والرهان واليانصيب، المشروبات الكحولية والتبغ، المنتجات الصيدلانية، المنتجات التي تمس حقوق الملكية الفكرية أو الصناعية أو التجارية، كل سلعة أو خدمة محظورة بموجب التشريع المعمول به، كل سلعة أو خدمة تستوجب إعداد عقد رسمي.

[61] - المادتين 28و 29 من القانون رقم 05/18 السالف الذكر.

ثانيا- أطراف التجارة الإلكترونية وشروط ممارستها على ضوء القانون05/18

أطراف التجارة الالكترونية على ضوء القانون05/18:

أشار المشرع الجزائري في القانون 05/18 السالف الذكر أن التجارة الالكترونية هي عبارة عن نشاط يقوم به مورد الكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع و خدمات عن بعد لمستهلك الكتروني عن طريق الاتصالات الالكترونية[62]. وعليه يمكن القول أن أطراف العقد الالكتروني تتمثل في المورد الالكتروني والمستهلك الالكتروني.

المورد الالكتروني: عرف المشرع الجزائري المورد الإلكتروني على أنه: "**كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية**"[63]. وبعد إبرام العقد الالكتروني يصبح المورد الالكتروني مسؤولا بقوة القانون أمام المستهلك الالكتروني، عن حسن تنفيذ الالتزامات المترتبة على هذا العقد، سواء تم تنفيذها من قبله أو من قبل مؤدي خدمات آخرين دون المساس بحقه في الرجوع ضدهم. غير أن المورد الالكتروني يمكن أن يتحلل من كامل مسؤوليته أو جزء منها إذا أثبت أن عدم التنفيذ أو سوءه يعود إلى المستهلك الالكتروني أو إلى قوة قاهرة[64]. وبمجرد إبرام العقد يلزم المورد الالكتروني بإرسال نسخة إلكترونية من العقد إلى المستهلك الإلكتروني، ثم يتبعه إعداد فاتورة يسلمها إلى المستهلك الإلكتروني، والتي يجب أن تعد طبقا للتشريع المعمول به. و يمنع على المورد الالكتروني أن يطالب المستهلك الالكتروني بدفع ثمن، أو مصاريف تسليم منتوج، أو خدمة لم يطلبها المستهلك الالكتروني[65].

وفي حالة عدم احترام المورد الالكتروني لآجال التسليم، يمكن للمستهلك الالكتروني إعادة إرسال المنتوج على حالته في أجل أقصاه أربعة أيام عمل، ابتداء من تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج، دون المساس بحقه في المطالبة بالتعويض عن الضرر. وهنا يلتزم المورد الالكتروني أن يرجع إلى المستهلك الالكتروني المبلغ المدفوع، والنفقات المتعلقة بإعادة إرسال المنتوج، خلال خمسة عشر يوما ابتداء من تاريخ استلامه المنتوج. أما إذا كانت السلعة غير مطابقة للطلبية، أو كان المنتوج معيبا، فيجب على المستهلك الالكتروني إعادة السلعة في غلافها الأصلي، خلال أربعة أيام عمل كحد أقصى، ابتداء من

- المادة 6 الفقرة 1 من القانون رقم 05/18 السالف الذكر.[62]
- المادة 6 الفقرة 4 من القانون رقم 05/18 السالف الذكر.[63]
- المادة 18 من القانون رقم 05/18 السالف الذكر.[64]
- المواد 19-20-21 من القانون رقم 05/18 السالف الذكر.[65]

تاريخ التسليم الفعلي للمنتوج، مع ذكر سبب الرفض، وتكون تكاليف إعادة الإرسال على عاتق المورد الالكتروني[66].

المستهلك الالكتروني: عرف المشرع الجزائري المستهلك الإلكتروني على أنه:" **كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الالكترونية من المورد الالكتروني بغرض الاستخدام النهائي**"[67] .

ومن بين أهم الالتزامات التي تقع على عاتق المستهلك الالكتروني هو دفع الثمن المتفق عليه في العقد الالكتروني، بمجرد إبرامه ما لم ينص العقد الالكتروني على خلاف ذلك[68].

ضف إلى ذلك أنه ملزم بتوقيع وصل استلام عند التسليم الفعلي للمنتوج، أو تأدية الخدمة موضوع العقد الالكتروني، ولا يمكنه أن يرفض توقيع وصل الاستلام. دون الإخلال بحقه في الاحتفاظ بنسخة من وصل الاستلام وجوبا[69].

شروط ممارسة التجارة الإلكترونية على ضوء القانون05/18:

طبقا للمادتين 08 و09 من القانون05/18 تخضع ممارسة التجارة الإلكترونية للشروط الآتية:

– إلزامية إخضاع نشاط التجارة الإلكترونية للتسجيل في السجل التجاري أو في سجل الصناعات التقليدية والحرفية، حيث تنشأ بطاقية وطنية للموردين الإلكترونيين لدى المركز الوطني للسجل التجاري، تضم الموردين الإلكترونيين المسجلين في السجل التجاري أو في سجل الصناعات التقليدية والحرفية.

– إلزامية نشر موقع إلكتروني أو صفحة إلكترونية على الأنترنت، مستضاف في الجزائر بامتداد "com.dz "

– أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمورد الإلكتروني على وسائل تسمح بالتأكد من صحته.

– لا يمكن ممارسة نشاط التجارة الإلكترونية إلا بعد إيداع اسم النطاق لدى مصالح المركز الوطني للسجل التجاري. وقد عرّف المشرع الجزائري النطاق في المادة 06 من القانون05/18 على أنه :"سلسلة أحرف و/أو أرقام مقيّسة ومسجلة لدى السجل الوطني لأسماء النطاق، وتسمح بالتعرف والولوج إلى الموقع الإلكتروني".

---

[66] - المادتين 22–23 من القانون رقم 05/18 السالف الذكر.

[67] - المادة 6 الفقرة 3 من القانون رقم 05/18 السالف الذكر.

[68] - المادة 16 من القانون رقم 05/18 السالف الذكر.

[69] - المادة 17 من القانون رقم 05/18 السالف الذكر.

– تنشر البطاقية الوطنية للموردين الإلكترونيين عن طريق الاتصالات الإلكترونية وتكون في متناول المستهلك الإلكتروني.

المحور الثالث: معيقات التجارة الالكترونية في الجزائر وسبل توسيعها:

إن تكريس المشرع الجزائري للتجارة الإلكترونية من خلال سن نص قانوني مستقل يعتبر خطوة إيجابية، إلا أنه توجود معيقات لهذه الأخيرة في الجزائر **(أولا)** ويستلزم إيجاد السبل لتوسيع استخدامها في الجزائر(**ثانيا)**

أولا– معيقات التجارة الالكترونية في الجزائر:

تبقى التجارة الالكترونية في الجزائر محدودة للغاية بسبب مجموعة من المعيقات التي تمنعها من الارتقاء إلى المستوى العالمي، وذلك راجع لعدة أسباب، نذكر منها:

العوائق التجارية و التقنية للتجارة الإلكترونية في الجزائر:

– وفي مقدمتها ضعف البنى التحتية التكنولوجية، حيث بينت الإحصائيات المتوفرة في الجزائر ضعف البنية الأساسية الضرورية واللازمة لممارسة التجارة الالكترونية على نطاق واسع من شبكات اتصالات سلكية ولاسلكية، أجهزة الحواسيب، الهواتف،... الخ، والتي تؤثر بشكل مباشر على الإقبال على الانترنيت، فالجزائر تعاني من تردي نسبي للبنية التحتية للشبكة الهاتفية الثابتة، وتفتقر إلى شبكات واسعة من الخطوط الهاتفية[70].

أما في مجال الهاتف الجوال، فرغم انتشاره في الجزائر غير أنه غير كاف للدخول في التجارة الالكترونية، وذلك راجع إلى أن مستخدمي النقال والولوج إلى عالم الأنترنيت وتطبيقاته التجارية تبقى منخفضة، بسبب ارتفاع الأسعار وثقل الشبكة وبطء عمليات نقل البيانات[71].

العوائق الاجتماعية للتجارة الإلكترونية في الجزائر: نذكر منها:

عدم قدرة الزبائن على لمس أو تحسس البضاعة قبل طلبها أي الاطلاع عليها[72].

مشكلة الأمان والتبادل الالكتروني، بحيث أن شبكة الانترنيت هي شبكة عالمية وهي بمثابة ممر عام للمعلومات وبالنتيجة فهي شبكة مفتوحة أو غير آمنة[73].

– عدم القدرة على التأكد من أهلية الطرفين عند التعاقد و صحة الرضا[74].

- سمية ديمش، المرجع السابق، ص 275.[70]
- المرجع نفسه، ص 276. [71]
- محمد نور صالح الجداية، جودت خلف، تجارة الكترونية، الطبعة الأولى، عمان– الأردن: دار الحامد، ص87.[72]
- المرجع نفسه، ص89.[73]

- حاجة المستهلك للخصوصية و السرية في عمليات البيع و الشراء[75].

- رفض بعض المستهلكين التحول من النمط التقليدي إلى النمط الحديث[76].

العوائق القانونية للتجارة الإلكترونية في الجزائر:

رغم إصدار الجزائر للقانون المتعلق بالتجارة الالكترونية 05/18، لكنها تبقى تواجه تحديا حقيقيا في وضع الضوابط القانونية التي تتلاءم مع عمليات التجارة الالكترونية الحديثة، فلا بد من توفير الحماية من المرحلة التي تسبق إبرام العقد أي بداية من تحقق المشتري من وجود مواقع السلع أو الخدمات المعروضة، والتأكد من مشروعية محتوى الموقع أي من حيث ملكيته للمواد خاصة ذات الطابع المعنوي كالملكية الفكرية، وحماية المستهلك من المواقع الوهمية أو ذات المحتوى غير المشروع، و بعدها تأتي مرحلة إبرام العقد و هنا تظهر جملة من المشاكل أهمها كيف يتم التأكد من هوية وصفة الشخص المتعاقد، و كيف يتم إثبات العقد الالكتروني وما مدى حجية هذا العقد الالكتروني، وهنا تظهر فكرة التوقيع الالكتروني. وصولا إلى مرحلة تنفيذ العقد كتسليم السلع، والوفاء بالثمن، التأكد من مطابقة المواصفات، طريقة الدفع، وغيرها من التحديات المرتبطة بالانترنيت على غرار جرائم الانترنيت، وتحديد الاختصاص القضائي سواء على المستوى المحلي أو الدولي[77].

ثانيا- سبل توسيع استخدام التجارة الالكترونية في الجزائر:

في ظل الاهتمام العالمي بالتجارة الالكترونية، يجب على الجزائر أن تعمل جاهدة للنهوض بهذه التجارة وتوفير بيئة مناسبة لانتشارها، من خلال ما يلي:

- يجب نشر الثقافة الالكترونية من خلال تنظيم أيام دراسية حول أهمية اعتماد الانترنيت وتكنولوجيا الاتصالات و المعلومات و ذلك من خلال التعاون مع شركات خاصة[78].

- ضرورة إطلاق مبادرات لبناء و تنمية القدرات البشرية اللازمة للتعامل مع هذا النمط من المعاملات[79].

- الشراكة بين القطاع الخاص والحكومة، فمشروع التجارة الالكترونية لا يمكن أن تقوم به الحكومة لوحدها بل لابد من مساندة من القطاع الخاص[80].

---

[74] - المرجع نفسه، ص88.

[75] - المرجع نفسه، ص40.

[76] - المرجع نفسه، ص40.

[77] - رشيد علام، المرجع السابق، ص 155.

[78] - سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، التجارة الالكترونية، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع،2004، ص 96.

[79] - طارق طه، التسويق و التجارة الالكترونية،القاهرة: دار الكتب للنشر و التوزيع،2005، ص 59.



- تشجيع أنشطة البحث التي تعتبر أهم جوانب التطوير التكنولوجي، إذ لابد من تشجيع الباحثين للاستفادة من خبراتهم و استعمالها في إنتاج وتطوير منتجات و خدمات جديدة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال[81].

- إنشاء مواقع تسويقية على شبكة الانترنت للشركات والمصانع الوطنية لتمكينها من تسويق منتجاتها وبيعها داخل وخارج الوطن [82].

خاتمـــــة:

تحظى التجارة الإلكترونية بأهمية كبيرة، بالنظر إلى الفوائد والمزايا التي تحققها لاسيما في المجال التجاري والاقتصادي والاجتماعي، ومع ذلك لها سلبيات ومخاطر، يقع على عاتق الدول وضع الآليات والأطر الكفيلة بالحد أو التقليل منها، وإذا كان المشرع الجزائري قد وفق إلى حد كبير بسن القانون المؤطر للتجارة الإلكترونية رقم05/18 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتجارة الإلكترونية للسلع والخدمات، فإن الحكم على نجاعته وفعاليته بصفة مطلقة يبقى مرهون بصفة أساسية بتطبيقه على أرض الواقع من طرف المعنيين به، وهذا بالنظر إلى حداثة هذا الأخير.

النتـــائج:

- رغم أن المشرع الجزائري كفل حقوق الأطراف المتعاقدة لكل من المستهلك الإلكتروني والمورد الإلكتروني إلا أنه لم يغفل مسألة في غاية من الأهمية وهي حفظ النظام العام والأمن العام.

- وجود إحالات لنصوص قانونية أخرى محددة على غرار القانون 02/04 المؤرخ في 23 جوان 2004، أوغير محددة بالاعتماد على عبارة "وفقا للتشريع المعمول به" أو"وفقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما"، بالإضافة إلى تحديد كيفيات تطبيق أحكام بعض المواد وربطها بصدور التنظيم، الأمر الذي يؤثر سلبا على الإلمام بصفة جيدة بالإطار القانوني والتنظيمي للتجارة الإلكترونية في الجزائر.

- بالرغم من صدور القانون 05/18 إلا أنه لا يمكن القول بنجاعة وكفاية هذا الأخير في تنظيم التجارة الإلكترونية، نظرا للطبيعة الخاصة التي تتسم بها هذه الأخيرة، بالإضافة إلى الطابع العالمي والتقني لها، وبالرغم من صدور مجموعة من القوانين ذات الصلة بها سبقت هذا الأخير كالقانون04/09 المؤرخ في 05 أوت 2009 والمتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، القانون04/15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة

- المرجع نفسه، ص 60.[80]
- المرجع نفسه، ص 61.[81]
- رشيد علام، المرجع السابق، ص 158.[82]



بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، والقانون 04/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية.

- عدم ثقة فئة كبيرة من الأشخاص الطبيعيين والمعنويين في المعاملات التجارية الإلكترونية، التي ترتكز أساسا على الاتصالات الإلكترونية، لترسخ نمط التجارة التقليدية من جهة، وتخوف الأطراف المتعاقدة من إبرام العقود الإلكترونية من جهة أخرى.

- الإبهام الذي يكتنف الكثير من الإجراءات التعاقدية الإلكترونية، وعدم إلمام أطراف العقد الإلكتروني بالحقوق والواجبات التي تقع على كل طرف، وكذا المسؤوليات والعقوبات المترتبة على الطرفيين في حال الإخلال بأي إجراء في أي مرحلة من مراحل إبرام العقد الإلكتروني.

- تعتبر التجارة الإلكترونية أداة قانونية، يمكن من خلالها للأشخاص الحصول على مختلف السلع والخدمات عن بعد ومن أي مكان في العالم، وبخيارات كثيرة لاسيما أمام الرواج الكبير للمنتجات، والانفتاح على الأسواق العالمية عن طريق وسائل الاتصال الإلكتروني كالأنترنت مثلا، وبالتالي اختصار الجهد والمال والوقت.

- بالرغم من مزايا التجارة الإلكترونية إلا أنه لا يمكن بأي حال من الأحوال التغاضي عن سلبياتها على الفرد والمجتمع والمؤسسات، فالمنتجات التي تصلح لمجتمع قد لا تصلح لمجتمع آخر، والتي تصلح لدولة غير مسلمة لا تصلح للدول المسلمة، وبالتالي رواج هذه المنتجات في الجزائر من شأنه المساس والتأثير على عقيدتها.

- التأثير على المستهلك والمساس بصحته سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، فالكثير من المستهلكين يحبذون المنتجات الأجنبية، والتي أصبح بإمكانهم اقتناؤها بالوسيلة الإلكترونية بغض النظر عن قيمتها المالية، أو مكوناتها كالمواد الغذائية مثلا التي قد تحتوي رموز وعبارات يجهلها المستهلك، وقد تحتوي على مكونات حرام الأمر الذي يتنافى مع شريعتنا الإسلامية.

التوصـــيات:

- تفعيل أدوات الرقابة القبلية والبعدية للمنتجات، لاسيما بالنسبة للأجنبية منها، من أجل ضمان حفظ النظام العام وحماية المستهلك والمحافظة على صحته، أمام الرواج الكبير للسلع والخدمات في كل المجلات والميادين (الأجهزة الكهربائية، الأجهزة الإلكترونية، المواد الغذائية، الألبسة، مواد التجميل،...).

- إيجاد الطرق القانونية للمحافظة على المنتجات المحلية، والمساهمة في دخولها الأسواق العالمية وبالتالي العمل على تحسين جودتها في ظل المنافسة الكبيرة لمختلف المنتجات، حيث أصبح العالم قرية

صغيرة، بإمكان أي شخص الإطلاع على الخيارات المتوفرة بمجرد ولوجه للمواقع الإلكترونية الخاصة بالشركات.

- تشجيع العمل الجواري بين مختلف الفواعل التي لها علاقة بالتجارة الإلكترونية على غرار مديريات التجارة، الجماعات الإقليمية، المجتمع المدني لاسيما الجمعيات، من خلال عقد اللقاءات والاجتماعات لتوعية المواطنين وتوضيح بعض الجوانب الإجرائية الخاصة بهذا الميدان، خاصة أن بعض المعنيين لا يحوزون مؤهلات علمية تمكنهم من الإلمام بالنصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية.

- يعتبر حقل التجارة الإلكترونية فرصة مواتية للجزائر للنهوض بالاقتصاد المحلي من خلال الترويج للمنتجات الجزائرية، وإدخالها سوق المنافسة العالمية، وبالتالي تحفيز التجار على ضمان جودة منتجاتهم والسهر على مطابقتها للشروط الصحية اللازمة، وكذا النصوص القانونية التنظيمية المتعلقة بذلك.

- تدعيم ومساعدة الدولة للأشخاص أصحاب المنتجات الوفيرة، لاسيما الفلاحين، للترويج وتسويق منتجاتهم الطبيعية من خضروات وفواكه وتمور وغيرها، ومرافقة التجار في العمل التجاري الإلكتروني.

- الإسراع في إصدار النصوص التنظيمية الخاصة بتطبيق بعض المواد التي تضمنها القانون 05/18 من أجل ضمان التطبيق السليم لفحوى هذا القانون.

- إدخال التجارة الإلكترونية إلى مناهج التعليم لاسيما التعليم العالي في مجال القانون، التجارة، الاقتصاد،...، من أجل توضيح الأطر القانونية والأدوات التقنية والتكنولوجية المستعملة في هذا النمط الحديث، ومن ثمة المحافظة على حقوق الأطراف المتعاقدة بما يتماشى مع أمن وخصوصية الدولة.

قائمة المراجع:

الكتب:

- سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، التجارة الالكترونية، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع،2004.

- طارق طه، التسويق و التجارة الالكترونية، القاهرة: دار الكتب للنشر و التوزيع،2005.

- عصام عبد الفتاح مطر، التجارة الإلكترونية في التشريعات العربية والأجنبية، الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر،2009.

- محمد نور صالح الجداية، جودت خلف، تجارة الكترونية، الطبعة الأولى، عمان- الأردن: دار الحامد.

- هبة ثامر محمود عبد الله، عقود التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، الطبعة الأولى، مكتبة السنهوري بغداد، مكتبة زين الحقوقية والأدبية ش ذ م م،2011.

المذكرات:

- رشيد علام، "عوائق تطور التجارة الإلكترونية في الوطن العربي دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، المملكة المتحدة، بريطانيا، 2009-2010.
- سمية ديمش، "التجارة الإلكترونية حقيقتها وواقعها في الجزائر"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2010-2011.
- صراع كريمة، "واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير والعلوم التجارية، جامعة وهران، 2014/2013.

المجلات:

- عيساني عامر، سلالي بوبكر،"دور التجارة الإلكترونية في التنمية المستدامة"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي المشترك، 2014.

النصوص القانونية:

- القانون رقم 02/04 المؤرخ في 23 جوان 2004 يحد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 41 بتاريخ 27 جوان2004.
- القانون رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 28 بتاريخ 16 ماي2018.
- القرار المؤرخ في 17 نوفمبر 2013 يحدد محتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفيات تسييرها وكيفيات تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 21 الصادر بتاريخ 9 أفريل2014.

تفعيل الإدارة الالكترونية كألية لتطوير الخدمة العمومية في الجزائر

سلمى ديلمي، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين – سطيف 2.
عادل بن عمر، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين – سطيف 2.

dilmiselma8@gmail.com
benamoradel@hotmail.com

Activating electronic administration as a mechanism to develop public service In Algeria

Abstract

Today, the world has witnessedmany changes that have occurred as a result of technologicaldevelopment, which made countries seek to activate and improvetheir services towards the citizen to become the relation ship between him and the government of an electronic nature by circulating the idea of the so–calledelectronic management in order to rationalize transactions and public services for the citizen.

Based on the foregoing, weconductedthisstudy to find out the most important termsthat came withtechnologicaldevelopmentssuch as electronic management, whichis an effective way to facilitate public services for countries, especiallyAlgeria, wherewewillfollow the most important characteristics and important stepstowardsdigitizing the Algerian administration by highlighting the stations thataccompaniedAlgeria's transformation towards the project The electronic and the role of electronic management in activatingit.

Key words: electronic administration, public service, Algeriaelectronicproject.

الملخص:

شهد العالم اليوم العديد من التغيرات التي حصلت نتيجة التطور التكنولوجي، مما جعل الدول تسعى لتفعيل وتحسين خدماتها تجاه المواطن لتصبح العلاقة بينه وبين الحكومة ذات طابع الكتروني من خلال تعميم فكرة ما يسمى بالإدارة الالكترونية قصد ترشيد المعاملات والخدمات العمومية للمواطن.

وبناءًا على ما سبق، قمنا بهذه الدراسة لمعرفة اهم المصطلحات التي جاءت بها التطورات التكنولوجية كالإدارة الالكترونية التي تعتبر وسيلة فعالة لتسهيل الخدمات العمومية للدول وعلى راسها الجزائر، حيث سنتتبع اهم الخصائص والخطوات المهمة نحو رقمنه الإدارة الجزائرية عن طريق ابراز المحطات التي رافقت تحول الجزائر نحو المشروع الالكتروني ودور الإدارة الالكترونية في تفعيله.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الخدمة العمومية، مشروع الجزائر الالكترونية.

المقدمة:

مع التطورات المتلاحقة التي شهدها الربع الأخير من القرن العشرين في مجال المعلومات والاتصال، ومع انشاء الشبكة المعلوماتية والانترنت استدعى ذلك انتباه الحكومة الى الواقع الجديد الذي أصبح التعامل معه ضرورة حتمية، فاتجهت نحو تطبيقه والاستفادة منه، حيث سعت إلى اتخاذ مجموعة من الإجراءات والقرارات في سياق التحول نحو الادارة الإلكترونية.

ويمكن الاستفادة من الخدمات الالكترونية من حيث تسهيل الأمور الإدارية التي تقوي العلاقة بين الفرد والدولة قصد دعم مسيرة التنمية فيها، فبروز مفهوم الإدارة الالكترونية الذي يهدف الى رفع أداء المؤسسات الحكومية وجودة الخدمات المقدمة من خلال عملية تطوير اداري على كافة الأصعدة.

وتتناول هذه الدراسة واقع الخدمة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية التي بذلت جهد لإنجاح هذا المشروع رغم العديد من المعوقات التي قد تحول دون تنفيذه على أكمل وجه.

ومن خلال ما سبق، نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى نجاعة الإدارة الالكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية في الجزائر؟

<u>اهداف الدراسة:</u>

- تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على اهم مفاهيم الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية والعلاقة بينهما.
- اهم ارهاصات التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية في الجزائر.
- ابراز اهم الخدمات العمومية المقدمة في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.
- التطرق لأبرز المعيقات التي واجهت الجزائر ومشروعها الالكتروني.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية والإدارة الالكترونية

أولا: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

1. تعريف الخدمة العمومية:

تعرف الخدمة العمومية بشكل عام بانها: "الحاجة الضرورية لحفظ الانسان وتامين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على ان تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين".[83]

[83] العربي بو عمامة، وحليمة رقاد، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية– رهانات ترشيد الخدمة العمومية–، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة ا لوادي: العدد09، ديسمبر 2014، ص 40.

أي ان الهدف الأساسي من الخدمة العمومية هو تلبية حاجيات المواطنين المختلفة باعتبار ان المصلحة العامة هي البعث الأول لتقديم الخدمات العمومية.

تعريف الخدمة العمومية في القانون الإداري: ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بالدولة ومختلف مؤسساتها هيئة تشرف على تنفيذ هذا النشاط من اجل تحقيق المنفعة العامة، فالخدمة العمومية هي مهمة عامة او أداء خاص يقدم من قبل الدولة لجميع المواطنين لاستخدامها.[84]

2. **مبادئ الخدمة العمومية:** من اهم مبادئ الخدمة العمومية ما يلي:[85]

مبدا المساواة امام المصالح العمومية: ان مبدا المساواة امام المصالح العمومية هو وجه اخر لمبدا المساواة امام القانون والتشريعات النابع عن اعلان حقوق الانسان لسنة 1789، ويكون مبدا المساواة هذا محترما اكثر اذا ما تعلق الامر بمصلحة خدمية تمتاز بالاحتكار كقطاع البريد والاتصالات، وتشمل المساواة امام المصالح العمومية نوعين هما:

مساواة المستعملين: تعني ضرورة ان تشتغل في نفس الظروف والشروط امام كافة المستعملين بلا تمييز، فليس مصلحة عمومية من لا يستجيب لمختلف الرغبات وجل أصناف الحاجات بلا فوارق او تمييز.

مبدا الاستمرارية: الخدمة العمومية كوضع لتلبية حاجات جد ضرورية فيكون انشغالها مضمونا بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاع، فإذا كانت الخدمة تشمل المصلحة العامة فمن الضروري ضمان استثمارها حتى إذا كانت المؤسسة عاجزة لأنه يوجد حقيقة تستوجب الاشباع.

مبدا الملائمة: هي تكييف وانسجام الخدمة مع رغبات الجمهور، أي يجب ان تؤدى الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات وحاجات الجمهور المستهدف.

مبدا الحيادية: هي ان تشتغل المصلحة العمومية بالأخذ بالاعتبار فقط المصلحة العامة دون اعتبارات أخرى.

---

[84] عمر سدي واحمد برداي، دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة افاق علمية، العدد03، 2019، ص 173.

[85] دلال السويسي، نظام المعلومات كأداء لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية– دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مذكرة ماجيستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة: تخصص نظام المعلومات، 2011، ص38–39.

مبدا المجانية: ان تشتغل المصلحة العمومية بدون مقابل، وقد تكون بمقابل في شكل مبالغ رمزية فقط مثل: المبالغ المسددة عند انجاز فحوصات في المستشفيات والعيادات العمومية.

4. أنواع الخدمة العمومية:

هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية، ومن بين هذه التقسيمات نذكر ما يلي:[86]

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وتقدمه مثل: الخدمات التعليمية والصحية.
- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف القطاعات والمستويات مثل: التزود بالماء والكهرباء، الغاز، النقل...
- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية مثل: خدمات المكتبة العامة والمتاحف.

كما تقسم الخدمات العامة حسب الاجراء والتطبيق الى:

- خدمة عامة بسيطة مقدمة للمستفيد عبر الإدارة مثل الحصول على جواز السفر.
- خدمة عامة مركبة مثل: خدمة تسجيل الزواج حيث تتطلب اخراج العديد من الوثائق (فحص طبي، وثيقة اثبات الهوية).
- خدمات أساسية: التي تتمثل في دفع الرسوم والمبالغ المالية التي تتطلبها الوثيقة مثل: خدمة التحقق الالكتروني من هوية المواطن ومصاريف الحصول على رخصة القيادة.

ثانيا: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

1. تعريف الإدارة الالكترونية:

الإدارة مشتقة من أصل لاتيني مكون من قطعتين هما (Ad) و (To) ومعناها يخدم او يساعد الاخرين، وفي اللغة الإنجليزية يطلق عليها احدى اللفظين التاليين management وتعني مهام الإدارة في مستويات التنفيذ، Administration وهو يشير الى المهام الأساسية التي تنهض بها الإدارة العليا أي القطاع الحكومي.[87]

[86] فاطيمة سايح، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة الى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 04، ديسمبر 2018، ص71.

[87] محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2008، ص21-23.



كذلك نجد تعريف الإدارة على انها نشاط (لتحقيق الهدف بأحسن الوسائل واقل التكاليف وبأفضل استخدام للوسائل والتسهيلات).[88]

ويعد مفهوم الإدارة الالكترونية من المفاهيم المعاصرة التي قد تبدو للبعض وكانها جاءت الانترنت التي بدا استخدامها التجاري للأغراض العامة في منتصف التسعينات بعد ان استخدمت لفترة طويلة لأغراض عسكرية واكاديمية.

وتعرف أيضا على انها "تحويل الاعمال والخدمات الإدارية والتقليدية كافة الى اعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق التي تقوم على استخدام الانترنت".[89]

وتعرف كذلك على انها إدارة وتسير المرافق العامة وتنظيم العلاقات فيما بينها وبين المواطنين باستعمال أنظمة الاتصال من اجل توفير الخدمات بتكاليف ووقت اقل.[90]

ومن تعاريفها تنفيذ كل الاعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين او اكثر سواء من الافراد او المنظمات بما يؤدي الى دعم العلاقات فيما بينها.[91]

2. **اهداف الإدارة الالكترونية:** للإدارة الالكترونية اهداف كثيرة تسعى الى تحقيقيها:

- تقليل تكلفة إجراءات الإدارة العمومية من خلال تعاملها مع المواطنين والمؤسسات.
- استيعاب عدد كبر من العملاء في وقت واحد، اذ ان قدرة الإدارة التقليدية بنسبة الى تخليص المعاملات تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان الى الانتظار في طوابير طويلة.
- الغاء كامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة او التخفيف منه الى اقصى حد ممكن، مما يؤدي الى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في انهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- التغلب على مشكلة البيروقراطية بمفهومها الجامد.[92]

---

[88] محمد عباس الحاج عبد الله وسليمان احمد ال الخطاب، أسس الإدارة الحديثة، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ط2017، ص19.

[89] أحلام محمد شواي، الإدارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد 24، العدد 04، 2016، ص3390.

[90] نصيرة ربيع، النشاط الإداري للحكومة الالكترونية، أطروحة دكتوراه في العلوم، تخصص قانون، جامعة مولود معمري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2019، ص13.

[91] محمد بن عراب، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة واشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، ديسمبر 2014، ص 03.

- الترويج للخطط المستقبلية للدولة ومشروعاتها التنموية المطلوبة.
- الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام التقنيات الحديثة.
- رفع مستوى الأداء للمؤسسات الحكومية في أداء الخدمة العمومية وتقريبها للمواطن.[93]

3. **خصائص ومميزات الإدارة الالكترونية:** تتمثل أهمها في:

- الاستغناء الكامل عن الأوراق وتعويضها بالأرشيف الالكتروني.
- الاعتماد على الوسائل التقنية في تقديم الخدمات.
- جودة الخدمات الالكترونية المقدمة للمستفيدين منها.
- قدرة المؤسسات الإدارية على تبادل المعلومات فيما بينها وتخفيف الأعباء الإدارية الملقاة على أجهزة الحكومة.
- أهمية الإدارة الالكترونية في رفع أداء الإدارة من خلال تحقيق الكفاءة والفاعلية في العمل.

ثالثا: مرتكزات علاقة الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية

1. **مبررات التحول نحول الإدارة الالكترونية**

من الأسباب التي دفعت بالحكومات الى التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية عبر مختلف مؤسساتها الحكومية ما يلي:[94]

- الضغوط المستمرة التي تتعرض لها الحكومات من قبل المواطنين والمستفيدين بشكل عام من اجل تلبية طلباتهم المتزايدة.
- التخلص من النمط البيروقراطي للخدمات الحكومية.
- تسارع وتيرة العولمة في مختلف المجالات والابعاد السياسية والإدارية والاقتصادية، حيث وفرت الأدوات اللازمة في ربط المجتمعات بشبكات الاتصال المختلفة.

---

[92] كافية عيدوني وحميد بن حجوبة، الإدارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وافاق)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 02، ديسمبر 2017، ص223.

[93] كريمة فرحي، الحكومة الالكترونية في العالم العربي بين التطبيق والتحديات، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد15 2013 ص95.

[94] رانيا هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2018،83-100.

- ندرة الموارد والامكانيات المادية والحاجة الى سياسات تساهم في الاستغلال الأمثل للموارد الحكومية.

2. مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية:

ان التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية يتم عبر عدة مراحل لكي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة وهي كتالي:[95]

- توفر الإرادة السياسية من قبل مسؤولي المنظمة او المؤسسة حيث يجب ان تكون لديهم قناعة تامة ورؤية واضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية الى معاملات الكترونية.
- تدريب وتأهيل الموظفين كي ينجزو الاعمال عبر الوسائل الالكترونية المتوفرة من خلال اخضاعهم لدورات تدريبية لتأهيلهم على العمل.
- توثيق جميع المعاملات الورقية القديمة الكترونيا.
- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا على مستوى جميع الأقسام في المؤسسة لتقليل الاستخدامات الكثيرة للملفات الورقية.

3. دور الإدارة الالكترونية في ترسيخ مبادئ سير منظمات الخدمة العمومية

تخضع المرافق العامة للمجموعة من المبادئ الموحدة واللازمة في انجاز مهامها لتحقيق الصالح العام على أفضل وجه، حيث سنتطرق في هذا العنصر الى تأثير الإدارة الالكترونية على المرافق العامة للخدمة العمومية وهي كالتالي:[96]

مبدا دوام سير المرافق العامة: يتوقف هذا المبدأ على تحديد المدة المخصصة لأداء العمل من قبل الموظفين من اجل تحقيق مطالب المستفيدين، الامر الذي يستوجب ادراج تقنيات الاتصال الحديثة التي تمكنهم من أداء الوظيفة دون بذل أي جهد.

مبدا المساواة امام المرافق العامة: يقصد به ان المواطنين متساوين امام المرافق العامة إذا توافرت فيهم الشروط المطلوبة، ويتطلب تطبيقه الزامية العمل وفق النظام الالكتروني الذي لا يتحقق الا بامتلاك كل موظف جهاز حاسوب خاص به.

[95] ايمان ايت مهدي، تسيير المواد البشرية في ظل الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة سطيف 2، ص37.

[96] سمير عماري، دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء مؤسسات تعليم العالي- دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة مسيلة، 2018، ص09.



مبدا قابلية نظام المرافق العامة للتغيير: يتطلب هذا المبدأ توفر نظام قانوني تشريعي يحدد واجبات كل من المستخدم والمستفيد، ويعمل على تنظيم العلاقة الترابطية بين مختلف الجهات المسؤولة والجمهور بما في ذلك القطاع الخاص.

مبدا الالتزام بتشغيل الصحيح للمرافق العامة: الذي يعني انه يجب على الإدارة إقامة مرافق اجبارية وعدم حرمان الافراد من الاستفادة من خدماتها، حيث يخضع هذا المرفق لرقابة صارمة من قبل الجهات المعنية التي تسهر على خدمة الفرد.

المحور الثاني: الإطار النظري لمشروع الإدارة الالكترونية وانعكاساته على الخدمة العمومية في الجزائر

أولا: ارهاصات تحول الجزائر نحو الإدارة الالكترونية:

1. دوافع تحول السياسات الجزائرية نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لقد اتجهت الجزائر من أجل تنمية واقعها التكنولوجي إلى تحقيق بعض الاستراتيجيات المرحلية حيث اعتمدت على تكنولوجيا المعلوماتوالاتصال في رفع قدرات النمو الاقتصادي، وأحد مصادر التنافسية وارتفاع المداخيل، ولتحقيق ذلك عمدت السياسة الوطنية الى محاولة تعميم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسات الجزائرية، كرهانات أساسية للتنمية الاقتصادية المحلية.

وانطلقت بوادر السياسة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بداية مع الخطوات الهامة في تطوير البنية القاعدية للاتصالات، كحلقة محورية في تأسيس وبناء مجتمع المعلومات من خلال عدة نقاط كالتالي:[97]

- إيجاد بنية قاعدية قوية واسعة ومتكاملة.
- اعتماد المعرفة كسبيل لبلوغ التنمية ودعمها، خاصة بعد ان زادت أهميتها بفضل العولمة والتطور التكنولوجي السريع في مجال الاتصالات والمعلومات.
- الانفتاح على الاقتصاد الجديد مع ضرورة الاستثمار في العنصر البشري عن طريق استغلال الكفاءات او ما يسمى براس المال الفكري.

[97] عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة، 2010، ص121-222.

- تجاوز التحدي المفروض في ظل متغيرات العصر الجديدة بخصوص مجتمع المعلومات، خاصة فيما يتعلق بالاقتصاد المرتكز على المعرفة.
- ضرورة توفير اليات جديدة للتنمية قائمة على إيجاد بنية قاعدية قوية، ضامنة لحسن الاستغلال لشبكة الدولية للمعلومات.

ومن ابرز المعطيات التي تدل على تحول اهتمام الجزائر كدولة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال انتشار الانترنت كتقنية محورية، واعتماد مفهوم الإدارة الالكترونية كأداء لتطوير الخدمة العمومية حيث:

- استفادة الجزائر من خدمات شبكة الانترنت في مارس 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني الذي تم انشاءه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986.
- وقد جاء الربط بين الجزائر وإيطاليا ضمن مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو لإقامة شبكة معلوماتية في افريقيا (Réseau d'information Africain).
- قدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت 1996 حوالي 130 هيئة، وفي سنة 1999 أي بعد خمس سنوات من دخول الانترنت الى الجزائر بلغ عدد المشتركين في الشبكة 800 هيئة.
- في سنة 1998 وكحلقة في مراحل تطور الانترنت جاء المرسوم التنفيذي رقم 98، 257 بتاريخ 25 اوت والمعدل بمرسوم تنفيذي اخر رقم 2000-307 بتاريخ أكتوبر 2000 من اجل تحديد المعايير والشروط المتعلقة بكيفيات وضع الانترنت والاستفادة من خدماتها.

2. مشروع الجزائر لتفعيل الخدمة الالكترونية من 2013/2008:

تبنت الجزائر "مشروع الجزائر الالكترونية" الذي يعكس مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصرنة القطاع الحكومي وما تمليه عليه الحاجة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي مست اغلب الدول المتقدمة وتتمحور خطة هذه الاستراتيجية وفق 13 محورا:[98]

1. **تسريع استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الإدارة العمومية:** في هذا السياق تم وضع اهداف خاصة وأحيانا مشتركة تخص الجوانب التالية:
   - استكمال البنى الأساسية المعلوماتية.
   - وضع نظم اعلام مندمجة.

[98] عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر– دراسةسوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، جامعة بسكرة، 2016، ص91-93.

- نشر تطبيقات قطاعية متميزة.
- تنمية الكفاءات البشرية.
- تطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

2. **تسريع استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الشركات:** من خلال الأهداف التالية:

- دعم تملك تكنولوجيات الاعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات.
- تطوير عرض خدمات الكترونية من طرف الشركات.

3. **تطوير الاليات والإجراءات التحفيزية بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الاعلام والاتصال:**

- إعادة بعث عملية عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات التدفق السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفئات المجتمع.
- الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الانترنت ومنصات المتعددة الوسائط.

4. **دفع تطوير الاقتصاد الرقمي:**

- مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات الذي تمت مباشرته في اطار اعداد استراتيجية (الجزائر الالكترونية).
- توفير الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال انتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز.
- وضع إجراءات تحفيزية للإنتاج المضمون وتوجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيات الاعلام نحو التصدير.

5. **تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة:**

- تاهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات.
- تامين الشبكات ونوعية الخدمات الشبكات.
- التسيير الفعال لاسم نطاق (dz).

6. **تطوير الكفاءات البشرية:**

- إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الاعلام والاتصال.
- تلقين تكنولوجيات الاعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

7. **تدعيم البحث والتطوير والابتكار:**



يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا قويا بين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد، اذ ان الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

8. **ضبط مستوى القانوني الوطني:** نستنتج ان الترسانة القانونية الجزائرية لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام وتطوير تكنولوجيات الاعلام والاتصال، حيث أصبح لابد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع مجتمع المعلومات.

9. **الاعلام والاتصال:**
- اعداد وتنفيذ مخطط الاتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.
- إقامة نسيج جمعوي كامتداد للمجهود الحكومي.

10. **تامين التعاون الدولي:**
- المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.
- إقامة شركات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات.

11. **اليات التقييم والمتابعة:**
- اعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية.
- اعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

12. **إجراءات تنظيمية:**
- تدعيم الانسجام التنسيق وطنيا وبين القطاعات.
- تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.

13. **الموارد المالية:** يستلزم تنفيذ استراتيجية الجزائر الالكترونية موارد مالية معتبرة، لذا فان هذا البرنامج يستوجب ميزانية وفق المراحل التنفيذية المرتقبة.

ثانيا: اهم الخدمات العمومية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر (وزارة الداخلية والجماعات المحلية نموذجا)

إن تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر نجده على موقع وزارة الداخلية من خلال قانون الحالة المدنية والمراسيم التنفيذية والتعليمات الوزارية، ويعتبر قانون الحال المدنية قفزة نوعية في مجال الإدارة الالكترونية كآلية مستخدمة في تسيير الخدمة العمومية، وهذا ما نصت عليه المادة 25 من القانون رقم 14-08 المؤرخ في 09 اوت 2014، حيث نصت على انشاء سجل وطني آلي للحالة المدنية يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية. قانون رقم 14 -08 المؤرخ 09 أوت 2014 المتمم للأمر رقم 70-

20المؤرخ في 19 فيفري 1970 المتعلق "بالحالة المدنية" الصادر في الجريدة الرسمية رقم 49 المؤرخة في 20 أوت 2014:[99]

1. رقمنه مصلحة الحالة المدنية:

انطلقت عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية سنة 2009 على مستوى 1541 بلدية، وتمت رقمنة جميع سجلات عقود الميلاد، السجلات عقود الزواج، وشهادة الوفاة وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، او من اجل تمكن ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها او طباعتها.

وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية اعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون ان يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، وتسطيع اصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة والسعي لتمديد العملية الى كافة الوثائق.

وكانت اول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة الحالة المدنية في ولاية باتنة 4 مارس 2010، وأصدرت اول شهادة رقم 12 في بضع ثواني على مستوى الشباك الالكتروني.

2. بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيو مترين:

بموجب المرسوم التنفيذي رقم 210/10 المؤرخ في 16 سبتمبر 2010 المتضمن احداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد الذي يمنح لكل شخص طبيعي من جنسية جزائرية وقاطن بها بصورة منتظمة، والذي يسجل على كافة الوثائق الرسمية ويتكون من 18 رقما.

وكانت التجربة الأولى في مجال البيو مترية بإصدار جواز السفر الالكتروني ونظمت هذه الوثيقة الرسمية بموجب القرار المؤرخ في 19 جويلية 2010 ليحدد الوثائق المكونة لطلب جواز السفر البيو متري.

بالإضافة الى القرار المؤرخ في 23 افريل 2015 الذي يحدد الوثائق المكونة لملف طلب الحصول على جواز السفر البيو متري بالنسبة للمواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج.

[99] الجريدة الرسمية، العدد 01 الصادر في 14 جانفي2012، ص52-54.



3. التسجيل الالكتروني للحج ومشروع البطاقة الرمادية ورخصة السياقة الالكترونيتين: فيما يخص الحج فقد شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الالكتروني للحج 2016 وذلك عبر كافة بلديات الوطن، وساهم هذا الاجراء في تخفيف العبئ على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق والانتظار بشباك البلدية، بالاضافة انه يتم دراسة استحداث بطاقة رمادية الكترونية واستحداث رخصة السياقة البيومترية.[100]

ثالثا: المعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر

على الرغم من إطلاق الجزائر لمشروع الحكومة الالكترونية فتطبيقه في العديد من مجالات الخدمة العمومية الا انه واجه العديد من الصعوبات تجلت فيما يلي:[101]

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء عبر الانترنت.
- التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات مع محدودية انتشار الانترنت في الجزائر.
- التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدائيتها رغم إطلاق المشروع منذ سنوات الا ان هذه التجربة لا تزال متعثرة حيث يتخوف العديد من المواطنين من استعمال البطاقات المغناطسية في سحب أموالهم نتيجة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني.
- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط الحكومة.
- ضعف الوعي الاجتماعي بمميزات وفوائد التي تحققها هذه التقنيات.
- عدم تبني نمط التغيير وحفاظ بعض الإدارات على النمط البيروقراطي في بعض الخدمات العامة.
- غياب الإرادة السياسية لدى المسؤولين في عملية التحول ما يؤدي الى غياب استراتيجية لتطبيق مشروع الإدارة الالكترونية على المؤسسات.
- يعد الامن المعلوماتي من اهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث يعتمد العديد من المستخدمين أساليب مختلفة لاختراق نظم المعلومات كتزوير البيانات وانتحال

[100] الياس شاهد واخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 03، 2016، ص133-134.

[101] وليد عبدلي، تكنولوجيات الاتصال الحديثة وعلاقتها بفاعلية الجهاز البيروقراطي في الإدارة المحلية- دراسة ميدانية لبلدية المعذر ولاية باتنة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة باتنة 01، 2018، ص344-345.

شخصية مزيفة، ولذلك يستوجب على الحكومات بشكل عام والجزائر بشكل خاص اعداد نظام حماية للبيانات لتصدي لأي هجمات الكترونية.[102]

بالإضافة الى هذه المعوقات هناك:[103]

1. **المعوقات الإدارية:** يمكن حصرها كتالي:
- ضعف التنسيق بين القطاعات بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية وخاصة.
- نقص الكفاءات: حيث تفتقر الجزائر للموارد البشرية والمادية والخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع اقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة الى هجرة الكفاءات.
2. **المعوقات المادية:** تتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال وعلى الخصوص شبكات الانترنت والهاتف.
3. **المعوقات البشرية:** من العقبات التي يتعرض لها مشروع الجزائر الالكتروني:
- مشكلة الامية وضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا.
- ارتفاع كلفة استخدام الانترنت واستحواذ اللغة الإنجليزية على 81 بالمائة من مواقعها مع ضعف الالمام بها.
- تدني مستوى معيشة غالبية الجزائريين وتدهور القدرة الشرائية والرعاية الصحية ومستوى التعليم.

خاتمة:

من خلال ما تقدم نستنتج ان تأثير الادارة الالكترونية على واقع الخدمات يكمن في تحسين مستوى تلك الخدمات، حيث أصبح بإمكان المواطنين طلب الحصول على الخدمة بشكل متواصل، دون انتظار وهذا ما تجسد من خلال نماذج الخدمات العمومية المستحدثة والتي وفرة على المواطن الجزائري عناء التنقل لطلب الخدمات من المؤسسات العمومية وتكون خدمة المواطن اولوية عن طريق تقديم الخدمات الالكترونية بسلاسة مثل سحب الاموال بطريقة الية والاستفادة من بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين.

حيث يتطلب تطبيق الادارة الالكترونية مجموعة من المتطلبات الادارية، الامنية، البشرية والتقنية نذكر أهمها:

[102] خيرة الداوي، احمد لعمى، مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة ورقلة، العدد03، 2016، ص69.

[103] عثمان علام، عز دين حملة، توجيهات الجزائر نحو حكومة الكترونية ضمن اقتصاد المعرفة بين عوامل البناء والمعوقات، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد04، ديسمبر 2014.



- ✓ توفر الرغبة الحقيقية من قبل المسؤولين والادارة العليا في تجسيد المشروع .
- ✓ عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الادارة الإلكترونية للموظفين محل الدراسة.
- ✓ القضاء على مشكلة الامية الرقمية ونشر الثقافة والوعي الإلكتروني للعاملين والمواطنين بأهمية الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية.
- ✓ التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال والتطوير المستمر لإجراءات العمل من خلال توفير الكوادر المتخصصة في مجال علم البرمجة واستخدام اجهزة الحاسوب المتطورة.

قائمة المراجع:

1. العربي بو عمامة، وحليمة رقاد، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية- رهانات ترشيد الخدمة العمومية-، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة ا لوادي: العدد09، ديسمبر 2014.
2. عمر سدي واحمد برداي، دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة افاق علمية، العدد03، 2019.
3. دلال السويسي، نظام المعلومات كأداء لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية- دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مذكرة ماجيستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة: تخصص نظام المعلومات، 2011.
4. فاطيمة سايح، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة الى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 04، ديسمبر 2018.
5. محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2008.
6. محمد عباس الحاج عبد الله وسليمان احمد ال الخطاب، أسس الإدارة الحديثة، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ط2017.
7. نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، السعودية: دار المريخ للنشر، 2004.
8. جيلالي بوزكري، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية –واقع وافاق-، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2016.
9. أحلام محمد شواي، الإدارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد 24، العدد 04، 2016.
10. نصيرة ربيع، النشاط الإداري للحكومة الالكترونية، أطروحة دكتوراه في العلوم، تخصص قانون، جامعة مولود معمري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2019.
11. محمد بن عراب، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة واشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، ديسمبر 2014.

12. كافية عيدوني وحميد بن حجوبة، الإدارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وافاق)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 02، ديسمبر 2017.
13. كريمة فرحي، الحكومة الالكترونية في العالم العربي بين التطبيق والتحديات، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد15، 2013.
14. رانيا هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2018.
15. ايمان ايت مهدي، تسيير المواد البشرية في ظل الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة سطيف 2.
16. سمير عماري، دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء مؤسسات تعليم العالي– دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة مسيلة، 2018.
17. عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة، 2010.
18. عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر– دراسةسوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، جامعة بسكرة، 2016.
19. الجريدة الرسمية، العدد 01 الصادر في 14 جانفي2012.
20. وليد عبدلي، تكنولوجيات الاتصال الحديثة وعلاقتها بفاعلية الجهاز البيروقراطي في الإدارة المحلية– دراسة ميدانية لبلدية المعذر ولاية باتنة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة باتنة 01، 2018.
21. خيرة الداوي، احمد لعمى، مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة ورقلة، العدد03، 2016.
22. الياس شاهد واخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 03، 2016.
23. عثمان علام، عز دين حملة، توجيهات الجزائر نحو حكومة الكترونية ضمن اقتصاد المعرفة بين عوامل البناء والمعوقات، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد04، ديسمبر 2014.



دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وعصرنة الخدمة العمومية

مفتاح حرشاو، علوم سياسية ،الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة سطيف2 .

Harchaou.meftah@gmail.com

The role of electronic administration in rationalizing and modernizing the public service

Meftah Harchaou

[a]Political sciences,University of setif 2, Algeria

harchaou.meftah@gmail.com

Abstract:
The development that took place in recent years in the field of informatics and technology has led to a change in the management style based on the great role it plays in the field of providing public services to citizens. This transformation requires the use of electronic management as a necessary imperative in order to improve the quality of performance, which positively affects the promotion of public service and improvement The citizen's relationship with the administration.
Keywords: administration électronique, service public

الملخص: أدى التطور الحاصل في السنوات الأخيرة في مجال المعلوماتية والتقنية إلى التغيير في نمط الإدارة على أساس الدور الكبير الذي تلعبه في مجال تقديم الخدمات العمومية للمواطنين ويقتضي هذا التحول التوجه نحو استخدام الإدارة الإلكترونية كحتمية ضرورية بغية تحسين نوعية الأداء وهو ما يعود بالإيجاب على ترقية الخدمة العمومية وتحسين علاقة المواطن بالإدارة .

المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية.

المقدمة

من المسلم به أن وظائف الدولة متعددة ومتنوعة ومن جملة ما تقوم به هو توفير الأمن من خلال الدفاع عن حدودها ، كما يقع على عاتقها توفير الخدمات العامة الضرورية لمواطنيها ولهذا ارتبط هذا المفهوم مع نشوء وتطور الدول عبر مراحلها ولكن تميزت هذه المراحل السابقة برداءة نوعية الخدمات العامة وتدني مستوى جودتها، ومع مرور الوقت دعت الحاجة إلى إستخدام التقنية والإدارة الإلكترونية في هذا المجال وعلى نطاق واسع خاصة مع التحولات التي ميزت العالم في السنوات الأخيرة في مجال إنتشار المعلوماتية وفي هذه الورقة سنحاول الإجابة على التساؤل التالي: كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في ترقية وعصرنة الخدمة العمومية ؟.

وللإجابة على هذا التساؤل ستناول الموضوع من خلال المحورين التالين

المحور الأول: عموميات حول الخدمة العمومية والإدارة الالكترونية

المحور الثاني: أي دور للإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمات العمومية

المحور الأول: عموميات حول الخدمة العمومية والإدارة الالكترونية

مفهوم الخدمة العمومية:

يجمع معظم الباحثين والأكاديميين على أنه لا يوجد تعريف شامل للخدمة العمومية نظرا لتشعب المفهوم من حيث تعدد التعريفات التي قدمت بشأن مفهوم الخدمة العمومية ، وفي مايلي سرد لمجموعة من المفاهيم المختلفة حول مصطلح الخدمة العمومية .

السياق العضوي: يغطي هذا السياق الجانب التنظيمي بمعنى أن الخدمة العمومية هي عبارة عن مرفق عمومي وهذا هو المعنى الشائع لدى عامة الناس.

السياق الوظيفي: يعرف الخدمة العمومية على أنها نشاط أو مهمة يوكل تنفيذها إلى شخصية معنوية في القانون العمومي.

وهناك من يعرف الخدمات العامة بأنها خدمات تقدم للمواطنين بواسطة الدولة وهيئاتها المحلية، وقد تقدم هذه الخدمة من خلال منح الدولة أداء هذه الخدمات لشخص أو شركة بمقتضى عقد امتياز يحدد من خلاله شروط أداء هذه الخدمة وثمنها ومدة عقد الامتياز وطرق الرقابة على هذا العقد[104].

ويتضح من خلال ما سبق أن الخدمة يقتصر تقديمها على الدولة والهيئات التابعة لها لامتلاكها القدرة على تسيير الشأن العام من خلال منح هذه الخدمة لأشخاص أو شركات بمقتضى عقد بين الطرفين يمكن صاحب الامتياز من تقديم هذه الخدمة بعد الإيفاء بالشروط المنصوص عليها قانونا مع احتفاظ الدولة بحق الرقابة والمتابعة على عدم الإخلال ببنود العقد.

ووفقا للقانون الإداري الفرنسي يقصد بالخدمة العامة بأنها تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة يشترط توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام[105].

---

[104] جندي محمد صفوت عامر أبوسحلي، خصخصة الخدمات العامة مع إشارة خاصة للخدمات الصحية، (دراسة مقارنة) رسالة دكتوراه تخصص إقتصاد ومالية عامة، كلية الحقوق ، جامعة حلوان،2009،ص 10.

[105] المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية والتطبيق، جدوى المشروعات وتسعير منتجاتها وخصخصتها، الإسكندرية ، الدار الجامعية ،2004، ص29.

إن الهدف من تقديم الخدمات العامة هو تحقيق المنفعة العامة وإشباع حاجات الأفراد المختلفة المادية منها والمعنوية كخدمة الهاتف والكهرباء والغاز والمياه وتوفير الحماية الصحية، ويمثل تحقيق النفع العام من أهم العناصر التي تميز المرفق العام عن غيره من المشروعات التي تستهدف تحقيق النفع والمصلحة الخاصة وقد تجمع بين هذا الهدف وهدف إشباع حاجات عامة ،ومع ذلك فإن فإن تحقيق بعض المرافق العامة للربح لا يعني بالضرورة حتما فقدها صفة الخدمة العامة طالما أن الهدف العام منها هو ليس تحقيق الربح وإنما هدفها تحقيق المنفعة العامة[106] .

وهناك من ذهب في ضبطه لمفهوم للخدمة العمومية بالتركيز على محورين.

الخدمة العمومية كنظام:

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن اعتبار مؤسسة الخدمة بمثابة نظام يضم عمليات خدمية(service operationsحيث تتم عملية معالجة المدخلات للحصول على عناصر الخدمة وتقديم الخدمة أو إيصالها حيث تحصل عملية تجميع عناصر الخدمة وتسليمها للمستفيد.

إن بعض الأجزاء المكونة لهذا النظام تكون مرئية أو واضحة للمستفيدين بينما أجزاء أخرى منه لا تكون معروفة إطلاقا من قبل المستفيدين.

الخدمة العمومية كعملية[107]:

يمكن النظر في هذه الحالة إلى الخدمة المقدمة من طرف المنظمات أو الحكومات على أنها عملية متكاملة تنطوي علة مدخلات وتشغيل مخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع مختلفة يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي على النحو التالي:

الأفراد: المواطن طالب الخدمة يعد أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، وتسمى هذه الحالة عمليات تشغيل الأفراد ومن الأمثلة على ذلك عند محاكمة أحد الأشخاص داخل قاعة المحكمة فإن الخدمة القضائية تجري على المتهم بذاته حيث يتم الفصل بين الحكم بعد الاستماع للنيابة والدفاع على هذا الشخص بذاته سواء حكم عليه بالبراءة أو السجن أو الإعدام .

الموارد: تعد الأشياء والموارد أحد أنواع العمليات في عملية الخدمة المقدمة من طرف المنظمات العامة، أي أن عمليات الخدمة يتم إجرائها على الأشياء وهو ما يطلق عليها عمليات تشغيل الأشياء المملوكة ومثال ذلك عملية خدمة الضرائب على المباني والعقارات.

---

[106] مبارك لسلوس، الإدارة الرشيدة للجماعات المحلية بين إلزامية الخدمة العامة وحتمية التوازن المالي، **مجلة المدرسة الوطنية للإدارة** ، المجلد20، العدد40، 2010، ص13.

[107] ثابت عبد الرحمان إدريس المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، 2003، ص461.

المعلومات: وعلى اعتبار أن المعلومات أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من طرف المنظمات العامة، وهنا يتم التشغيل اللازم للخدمة على المعلومات وهو ما يطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعد هذا النوع المدخلات الجانب الحديث للخدمة العامة والذي يعكس التطور الباهر في تكنولوجيا المعلومات ومن الأمثلة علة ذلك خدمات تحليل البيانات في المراكز القومية وعمليات الخدمة المالية والمحاسبة وغيرها.

مفهوم الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها

مفهوم الإدارة الإلكترونية

يرى بعض خبراء المعلوماتية أن الإدارة الإلكترونية هي وبكل إختصار الأعمال الإلكترونية وأنها أي الإدارة الإلكترونية لا تعني شيئا أخر غير إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية ، وهذا الرأي يحمل الكثير من عناصر التوصيف الدقيق لحدود ومجالات عمل الإدارة الإلكترونية ، ولكن من ناحية أخرى يضع الإدارة الإلكترونية في قالب الأعمال ويفصلها بصورة غير مباشرة عن مجال الحكومة الإلكترونية[108].

وهناك من عرف الإدارة الإلكترونية على أنها عملية مكنت جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بإعتماد كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية.[109]

ويمكن القول أن الإدارة الإلكترونية في معناها العام هي الإدارة التي تعتمد في جل معاملاتها الإدارية سواء في تعاملها مع الجهات الإدارية الحكومية أو مع الأشخاص بواسطة التقنية الحديثة والتي توفر الجهد والوقت وتقضي على الأمراض البيروقراطية ،وعليه يمكن أن نطلق على هذه الإدارة بإدارة بدون ورق.

متطلبات الإدارة الإلكترونية :

ترتكز الإدارة الإلكترونية على منظومة من الوسائل التكنولوجية الحديثة بغية تجاوز الأساليب التقليدية في عملية التسيير مستخدمة في ذلك جملة من الأدوات الإلكترونية .

إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يتطلب توفر مجموعة من المتطلبات باعتبار أن هذا التحول سوف يتم من النموذج التقليدي إلى نموذج مبني على أساس جديد يرتكز على استعمال كل ما له علاقة

---

[108] سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010، ص25.

[109] سعيد بن محمد سعيد القحطاني، تطبيقات الإدارة الإلكترونية وإنعكاساتها على المستفدين من خدمات المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض، 2011، ص16.



بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولهذا لابد من توفر مجموعة من المتطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية واقعيا.

المتطلبات الإدارية: تتمثل المتطلبات الادارية الواجب توفرها عند تطبيق الإدارة الالكترونية في مايلي:

وضع إستراتجيات وخطط التأسيس: ولوضع هذه الإستراتيجيات يتطلب وجود رؤية مستقبلة مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل الإلكتروني ويتم ذلك من خلال تحديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع الإدارة الإلكترونية مستقبلا ومختلف ابعاده ومنطلقاته من خلال تحديد الدور والهدف الذي يمكن أن يؤديه هذا المشروع في خدمة الأفراد والمنظمات والدولة.

القيادة والدعم الإداري: تعد القيادة من أهم العوامل المؤثرة في نجاح أي مشروع إداري وهي كذلك المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، كما أن التزام القيادة يعد أمرا ضروريا وأساسيا لدعم إستراتيجية المؤسسة من خلال متابعة القيادة للمشروع وتقديم معلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره كما يعد اهتمام الإدارة العليا بتطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات أحد العوامل المهمة والمساعدة في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الهيكل التنظيمي: لم يعد النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة والذي واكب عصر النهضة ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولهذا نجد المصفوفات والشبكات وتنظيم الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات أحد أهم الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية، ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغيرات في الهياكل والإجراءات والأساليب حيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو إدماج بعض الإدارات مع بعضها وإعادة الإجراءات والعمليات بما يكفل توفير الظروف المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكتروني

وضع الأطر التشريعية والقانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية: ويتم ذلك عن طريق إصدار القوانين والأنظمة التي تمكن من التحول نحو الإدارة الإلكترونية لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية قد أسست لأداء العمل وفق لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وعليه فإن الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية يتطلب وجود ببيئة قانونية وتشريعية مغايرة ومختلفة.

المتطلبات السياسية: ويقتضي هذا وجود إرادة سياسية تدعم عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال تقديم الدعم المادي والمعنوي وإدخال التغيرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة ،حيث تتوقف فكرة نجاح التحول نحو الإدارة الإلكترونية على مدى التزام القيادة العليا بالجهود المقدمة والمستمرة ولتتبني مشروع الإدارة الإلكترونية يتطلب التزام القيادة السياسية بمايلي[1]

[1] حماد مختار، تاثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، (رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم السياسية ، جامعة الجزائر ،2007)، ص19.

- وجود تفهم من القيادة السياسية ودعمها للتغيرات الإدارية والفنية التي يجب اتخاذها للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- مشاركة ودعم رؤساء الأجهزة ومساعديهم شخصيا في عملية التحول والتأكد أن موظفيهم التابعين لهم والمتعاملين مع الجهاز بمختلف فئاتهم يدركون الالتزامات المسندة إليهم لتنفيذ عملية التحول.
- تبني الجهاز الحكومي عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية كهدف أساسي ومحوري وهذا يتطلب وجود مرجعية واحدة للتنسيق بين الجهات الحكومية مما يتيح لكل الجهات المشاركة في الجهود ورفع الفاعلية.

المتطلبات البشرية: يعد العنصر البشري من أهم العناصر المهمة في نجاح أي مشروع حيث يلعب دورا مهما وأساسيا في نجاح وتطبيق الإدارة الإلكترونية ولهذا تعد الكفاءات البشرية المؤهلة والمتحكمة في البنية المعلوماتية عن طريق التكوين أحد المتطلبات الأساسية الواجب توفرها عند التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وهناك مجموعة من المتطلبات البشرية التي عددها أحد الكتاب هي:

تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والإتصال والبرمجيات.

العمل على استقطاب أفضل الكفاءات المؤهلة في مجال المعلومات والبرمجيات.

تطوير وتحفيز الإداريين ومحاولة إيجاد نظم فعالة للحفاظ عليهم.

إتاحة الفرصة للإداريين للتعامل مع التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا المتعلقة بالانترنت ونظم المعلومات.

إلى جانب ذلك هناك متطلبات مالية كتوفر مستوى مناسب من التمويل بحيث يمكن الحكومة من إجراء صيانة وتدريب الكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عالي في مجال تقديم الخدمات العامة بما يتناسب ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا والرقمنة على المستوى العالمي.

كما يعد توفير العناصر الفنية والتقنية مهمة جدا في هذا المجال حيث تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة المواطنين كتوحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية
21.

المحور الثاني أي دور للإدارة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية

1

[2] العربي بوعمامة ، رقاد حليمة ، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية (رهانات ترشيد الخدمة العمومية)"، **مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية**، جامعة الوادي العدد التاسع، 2014، ص 39.

يساهم إدخال الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الحكومية إلى تسهيل مختلف الأنشطة الخدمية وتبسيط الإجراءات الإدارية الناجمة عن المظاهر السلبية للبيروقراطية ، إضافة إلى ذلك تمكن الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات إلى إختزال الوقت وأصبح من الممكن الحصول الخدمات في وقت وجيز ، ومن بين ما تسعى إليه الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات العامة كمبادئ لها مايلي:[1]

.**تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:** وهذا الإهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لإستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها وضرورة إنتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة واستخلاص النتائج وإقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

التركيز على النتائج: وهنا ينصب إهتمام الحكومة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة .

سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

تخفيض التكاليف: ونعني بذلك الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة .

التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بإنتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق في التنافس.

ومن خلال إبراز الدور الذي تقوم به الإدارة الإلكترونية كمجال واسع في ترقية وعصرنة الخدمة العمومية فإن هذه الأخيرة أي الإدارة الإلكترونية تسعى كذلك إلى تحقيق أهداف من جملتها التخلي عن سمات الإدارة التقليدية والانتقال إلى الإدارة الحديثة القائمة على التقنية وعليه فأن من أهدافها نذكر

- تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تطوير عمليات الإدارة عن طريق توفير البيانات والمعلومات وربطها بمراكز إتخاذ القرار من خلال إستخدام تقنية المعلومات.
- تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعلومات في أي وقت.

[1] عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي للنشر ، 2006 ، ص ص189-191.



- تقليص حاجات النقل وبالتالي الحيلولة دون الإزدحام في المدن لإمكانية أداء الأعمال عن بعد سواء للمتعاملين أو المستفدين.
- الحد من إستخدام الأوراق في الأعمال الإدارية من خلال تطبيق مصطلح إدارة بلا أوراق، وبالتالي عدم الحاجة لحفظ أو أرشفة الأوراق.
- توفير خدمات أفضل مبنية مبنية على أساس الشفافية والمصداقية توفير نظام معلومات يسمح للمستفيد بطلب الخدمة من أي مكان في العالم دون تعقيد
- تحقيق الربط المشترك بين متخلف المنظمات والإدارات وبالتالي تقديم خدمات من بوابة واحدة للجمهور.

خاتمة :

إن مساهمة الإدارة الإلكترونية في ترشيد وعصرنة الخدمة العمومية بات أمرا ضروريا وذلك من خلال ما توفره هذه التقنية في مجال تقديم الخدمات خاصة من الناحية النوعية وهذا ما يؤدي إلى تحسين الخدمات في جميع القطاعات خاصة في الخدمات التي تتطلب السرعة في الأداء والجودة ، ولكن لايزال الوقت مبكرا للحكم هذه التجربة خاصة في الجزائر التي تشهد تحولا في هذا المجال ، إذ يتوجب رسم إستراتيجية واضحة المعالم حول تطبيق هذه التقنية علا أرض الواقع مع الأخذ بعين الإعتبار الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة .

قائمة المراجع:

الكتب:

ليلى أبو العلا، الإدارة والقيادة التربوية بين الأصالة والحداثة، عمان، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع ،2013.

المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية والتطبيق جدوى المشروعات وتسعير منتجاتها وخصخصتها، الإسكندرية ،الدار الجامعية،2004.

سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010.

ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، 2003. –

المجلات:

- مبارك لسلوس، الإدارة الرشيدة للجماعات المحلية بين إلزامية الخدمة العامة وحتمية التوازن المالي، مجلة المدرسة الوطنية للإدارة، العدد40، المجلد20، 2010.
- موسى عبد الناصر، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكر، مجلة الباحث ، العدد 9 ، 2011.
- العربي بوعمامة ، حليمة رقاد ، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية (رهانات ترشيد الخدمة العمومية)"، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية ، العدد 9، 2014.

رسائل غير منشورة

- بدر بن محمد المالك ، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية ، (دراسة مسحية)، (رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض 2007).
- جندي محمد صفوت عامر أبوسحلي، خصخصة الخدمات العامة مع إشارة خاصة للخدمات الصحية، (دراسة مقارنة) رسالة دكتوراه تخصص إقتصاد ومالية عامة، كلية الحقوق ، جامعة حلوان،2009.
- حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم السياسية ، جامعة الجزائر ،2007.

- سعيد بن محمد سعيد القحطاني، تطبيقات الإدارة الإلكترونية وإنعكاساتها على المستفدين من خدمات المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض، 2011.

الخدمة العمومية في ظل الادارة الالكترونية مع الاشارة إلى قطاع العدالة في الجزائر

أ.د. فرج شعبان، قسم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة
cferedj@yahoo.com
د. سعيدة شيخ ، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة
Saidaeco10@yahoo.fr

Abstract
This study aims to identify the benefits of applying electronic administration and their importance in improving the public servise with referring to the reality of Algeria in the application of e-management in justice sector.
we have reached that e-administration has become the first organizational option for public administrations to rationalize public services, and for the privileges and facilities offered .
In order to realize the concept of e- administration, justice sector in Algeriahas taken many measures to eliminate burequcracy, and the automatic processing of information to improve the relationship between the administration and the citizen.
Keywords: electronic management. Public service, justice sector.

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة فوائد تطبيق الادارة الالكترونية ومدى أهميتها في تحسين الخدمات العمومية مع الاشارة إلى حالة الجزائر في تطبيق الادارة الاكترونية في قطاع العدالة . وقد توصلنا إلى أن الادارة الالكترونية أصبحت تمثل الخيار التنظيمي الأول للإدارات العمومية في سبيل ترشيد الخدمات العمومية لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات. ولتجسيد مفهوم الادارة الالكترونية على أرض الواقع قام قطاع العدالة في الجزائر باتخاذ العديد من الاجراءات الهادفة للقضاء على البيروقراطية والتوجه نحو المعالجة الآلية للمعلومات لتحسين العلاقة بين الادارة والمواطن.
الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية ، الخدمة العمومية، قطاع العدالة

المقدمة

لقد أدت التطورات المتسارعة والمتلاحقة لتقنية المعلومات والاتصالات والوسائل التكنولوجية إلى إحداث تغييرات على كافة المستويات، إذ أصبح الاعتماد على التقنيات الحديثة ضرورة حتمية تسعى الدول لتحقيقها من أجل مواكبة التطورات العالمية الحاصلة، هذه التغييرات أدت إلى ظهور مفاهيم جديدة والتي من بينها الإدارة الإلكترونية، هذه الأخيرة تعد من الركائز التي تعول عليها الإدارة العمومية والتي تعتبر من أهم الإستراتيجيات المتبعة لترشيد الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن، خاصة أن الإدارة الإلكترونية توفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وذلك من أجل مواكبة التقدم العلمي بصفة عامة والتقدم التقني بصفة خاصة، لضمان البقاء والاستمرار وتفعيل الخدمة العمومية بشفافية وبأقل التكاليف.



والجزائر بدورها تسعى وراء التغيير في مجال الإدارة لتحقيق أهداف منها عصرنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذا تقريب الإدارة من المواطن عن طريق تطوير الخدمات الإلكترونية خاصة في القطاعات المهمة مثل قطاع العدالة والذي تهدف إلى تفعيل جميع الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الإلكترونية قصد تقديم الخدمة العمومية.

وبناء عليه سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية سنحاول الاجابة على الاشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في قطاع العدالة بالجزائر؟

المحور الأول: الاطار المفاهيمي للخدمة العمومية والإدارة الالكترونية

الخدمة العمومية

قبل التطرق إلى تقديم تعريف للخدمة العمومية سنحاول أولا إعطاء تعريف لمصطلح الخدمة بصفة عامة.

تعريف الخدمة : لقد تعددت واختلفت تعاريف الخدمة وهذا بسبب التنوع الكبير في الخدمات والتي من بينها نذكر:

عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها نشاط غير ملموس يقدمه طرف لطرف آخر من أجل اشباع رغبات المستهلك دون أن ينتج عن ذلك انتقال لملكية ملموسة[1].

وتعرف الخدمة بأنها أي فعل أو إنجاز يقوم به طرف لطرف آخر، ويكون بالعادة غير ملموس ولا يؤدي إلى حصول الملكية، وأن إنتاجها قد يكون أو لا يكون مقرونا بمنتج مادي[2].

وتعرف أيضا بأنها عبارة عن نشاط يتبادل فيه منافع غير ملموسة من شخص مقدم إلى مستفيد (فرد أو مؤسسة أو كلاهما) في ظروف معينة، ولا يصاحب هذا التبادل انتقال للملكية. وتتصف الخدمات بأن انتاجها يتلازم واستهلاكها، فهي غير قابلة للنقل والتخزين، وتفنى بمجرد الاستفادة منها[3].

تعريف الخدمة العمومية:

تعرف الخدمة العمومية بأنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي. وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين[1].

---

[1] –هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات ،عمان، الأردن: دار وائل للنشر، 2002، ص17

[2] –محمد عوض الترنوري، ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات ،الأردن: دار المسيرة للنشر، 2006، ص14.

[3] –حواس عبد الرزاق، دور الحوافز في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة العمومية دراسة حالة الخدمات البنكية ببنك الجزائر الخارجي ،مذكرة ماجستير تخصص تسيير عمومي، جامعة بسكرة ، الجزائر، 2005–2006، ص52.

كما يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة[2].

ولذلك يرتكز تعريف الخدمة العامة على محورين هما:[3]

- **مفهوم الخدمة العامة كعملية** :حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

أ/ الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدى هذه العمليات على المواطن بذاته. مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة مثل محاكمة الأفراد...

ب/ الموارد :حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

ج/ المعلومات :تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

- **مفهوم الخدمة العامة كنظام** :انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

---

[1] –كريمة جلام، فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية مع الاشارة إلى حالة الجزائر، مداخلة مقدمة شمن الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية حالة البلدان العربية، جامعة بومرداس ، يومي 29–30 أكتوبر 2014.

[2] – ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة. الدار الجامعية، 2001، ص 455.

[3] –علاوي عبد الفتاح، عامر حبيبة، قشرو فتيحة، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية –تجربة الجزائرية كنموذج–، مداخلة في الملتقى العلمي حول جودة الخدمة الالكترونية في ظل الحوكمة الالكترونية حالة البلدان العربية، بجامعة بومرداس، الجزائر، يومي 29–30أكتوبر 2014 ، ص ص 6-7.



- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة.
- الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة تتم عمليات التشغيل على مدخلات.
- نظام تسليم الخدمة :ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة

ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

أ–خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).

ب–خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية، أو المنظورة في نظام الخدمة ، وتعبير المكتب الخلفي ، بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة.

خصائص الخدمات العمومية: من بين الخصائص المشتركة والمميزة للخدمات العمومية نذكر:[1]

- منطلق المصلحة العامة : **لكي يكون نشاط الخدمة العمومية نشاط ذو مصلحة عامة لابد من أن تتوفر فيه مجموعة من العناصر، أهمها مبدأ المساواة، مبدأ الاستمرارية، مبدأ الملاءمة.**
- الاستقلالية اتجاه السوق : **الاستقلالية اتجاه السوق في الخدمات العمومية يقابلها مراقبة أقل أو أكثر توسعا، فالعدد الهائل للمستفيدين من الخدمات العمومية ليس بمؤشر أو معيار على مستوى الخدمة المقدمة كما هو الحال بالنسبة للبلديات أو مكاتب البريد، حيث يمكن القول أن سلطة السوق محدودة بالنسبة لقطاع الخدمات العمومية، ففي الخدمة العمومية تحضر مراقبة الدولة بصفة جلية وواضحة.**
- التطور: **وهو يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة، واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى**
- المجانية النسبية للخدمة : **ويعنى به أن كل الخدمات العمومية الإدارية تكون مجانية، أما بالنسبة للخدمات العمومية التجارية والصناعية كالسكن والتأمين فيكون تسعير هذه الخدمات خاضع لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا.**

[1] – دنداني محمد أمين، بوابة الجيل الثالث للهاتف النقال كحافز لزيادة فاعلية الحكومة الالكترونية وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2019/2018، ص ص 197–199.

- التضامن : **فالخدمة العمومية تُعبّر عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين، تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية.**
- الشمولية : **باعتبار أن الخدمة العمومية خدمة ضرورية وأساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لجميع المواطنين وفي متناولهم، مما يسمح لهم الوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم وإمكانياتهم ومستوياتهم المعيشية**

أنواع الخدمات العمومية:

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية، المنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية[1]:

- الخدمات الإدارية: مثلا خدمة الحالة المدنية بالبلديات.
- الخدمات الاجتماعية والثقافية: مثلا خدمة التعليم الإلزامي الخدمات الصحية.
- الخدمات الصناعية والتجارية: مثلا خدمة مؤسسة المياه، خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز...

وهناك صنفان من الخدمات من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة:

- خدمة مجانية: تقدم دون مقابل وتتحمل تكاليفها الخزينة العمومية للدولة مثلا حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية...
- خدمة بالمقابل يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها مثلا الكهرباء، الهاتف العمومي، الماء الصالح للشرب... الخ

ثانيا: الادارة الالكترونية

تعريف الادارة الالكترونية:

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح والتي من بينها:

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل، والاستخدام الواعي، والاستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة[2]

---

[1] –قادة بن عبد الله، فايزة سبتي، تطبيقات الحوكمة الالكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مداخلة في الملتقى العلمي حول جودة الخدمة الالكترونية في ظل الحوكمة الالكترونية حالة البلدان العربية، بجامعة بومرداس، الجزائر، يومي 29–30أكتوبر 2014

[2] – علي السلمي، إدارة التميز–نماذج وتقنيات في عصر المعرفة–، مكتبة الإدارة الجديدة مصر، 2002 ، ص 231.

وتعرف بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا وعبر الشبكات، وان اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها وظيفة انجاز الأعمال من خلال الآخرين فإن بإمكاننا القول أن الإدارة الالكترونية هي وظيفة انجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الالكترونية ولذلك تعتبر وظيفة الإدارة الالكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين انجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الانترنت[1].

كما تعرف بأنها عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا[2].

وتعرف أيضا بأنها استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة[3].

استنادا إلى التعاريف السابقة يمكن تعريف الإدارة الالكترونية على أنها بديل جديد للإدارة التقليدية، حيث أنها تلك الإدارة التي تعتمد في معاملاتها وخدماتها مع الأطراف الأخرى على خليط من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

دواعي الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية:

هناك دوافع متنوعة للقيام بمشروع الادارة الإلكترونية منها ما يتعلق بالمسئولين الحكوميين، الذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الحكومي، ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات وأحيانا استجابة للضغوط من قبل المواطنين أو قطاع الأعمال أو إلى أطراف أخرى لها علاقة بالعمل الحكومي، ومن أهم هذه الدوافع نجد:[4]

[1] – ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية ،عمان الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، 2010، ص27.

[2] – أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة :المكتبة العصرية، 2004، ص 30.

[3] –سايح فطيمة، الادارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الاشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد4، ديسمبر 2018، ص66.

[4] –درحمون هلال ، نساب عائشة، الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية ودوره في ترقية الاداء الاداري، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول اصلاح الخدمة العمومية وتأهيل المرفق العام، جامعة البليدة، يومي 17–18ديسمبر 2017.

-**الكفاءة في تقديم الخدمات العامة:** فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء، وتحسين الدخل وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات، وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف.

-**التسويق:** ويشمل التعريف بأفضل الطرق للتعامل مع الأفراد، وتنمية الإحساس لدى المواطن بأهمية تمركز اهتمام الحكومة حوله وبالتالي أهميته كمواطن.

-**تقديم خدمات جديدة ومتطورة:** إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الإلكترونية وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع المرافق العامة عند تقديمهم الطلبات أو الحصول على خدمات.

-**اللامركزية:** هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة، مع وجود تجانس في نوعية الأفراد، مع أنه من الصعب على الإدارة الإلكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت البيروقراطية من فترة طويلة.

-**السيطرة الإدارية:** فالتقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتوقع الخلل، وتتبع معاملات المواطنين، والتقليل من البيروقراطية.

-**طلب المواطنين:** وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة وأصبحت جزءا مهما من روتين حياتهم.

-**الشفافية:** فعدم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي، ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية، ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا، ويزيد من حالة التشاؤم لدى المواطنين.

-**التنمية الاقتصادية:** فالإدارة الإلكترونية تحسن البنية التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جوانب التزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة

خصائص الإدارة الإلكترونية: لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي، إلى نموذج إدارة الكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، يجعل الإدارة الإلكترونية تتسم بجملة من السمات والخصائص يمكن إجمالها في الآتي[1]:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية؛
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛

[1] -ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير ، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الادارة الالكترونية، مجلة المالية والأسواق، المجلد2، العدد2،سبتمبر 2015، ص ص106-107.

- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين؛
- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد؛
- صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ ستستمر 24ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن
- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة
- السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الالكتروني، والأرشيف الالكتروني والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية.

أهداف الادارة الالكترونية: تتلخص في الاهداف التالية[1]:

- رفع مستوى الأداء: من خلال الدقة في انتقال المعلومات بين الدوائر الحكومية.
- زيادة دقة البيانات: من خلال توفرها من عدة جهات.
- تلخيص الإجراءات الإدارية: بعد انعدام الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا.
- الإستخدام الأمثل للطاقات البشرية: بتوجيه الطاقات البشرية في مهام أكثر إنتاجية
- زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء: ذلك باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات.
- مواكبة التطور التكنولوجي: حيث يتحقق التكامل مع التكنولوجيا المتقدمة كما يخدم مصلحة المواطن.
- تدعيم فرص التنمية والإصلاح الاقتصادي: من خلال توفير البيئة الاقتصادية المناسبة

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

[1] – درحمون هلال ، نساب عائشة، مرجع سبق ذكره

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وحتى تتمكن كافة المنظمات والمؤسسات من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة، إضافة إلى اكتمال العناصر الآتية التي تبنى عليها الإدارة الالكترونية[1]:

- **البنية التحتية:** التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات (السلكية واللاسلكية) والبيانات بمستوى عال يمكنها من تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.
- **توافر الوسائل الالكترونية** اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها والتي تمثل أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.
- **التدريب وبناء القدرات،** والذي يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات، وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الالكترونية" بشكل سليم.
- **توافر قدر مناسب من التمويل:** بحيث يمكن الحكومة من إجراءات صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و"الإدارة الالكترونية "على مستوى العالم.
- **توفر الإرادة السياسية،** بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع، وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق ومتابعته .
- **وجود التشريعات والنصوص القانونية** التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.
- **توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية** على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث لأهميتها وخطورتها على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.

[1] –رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد01، العدد 3، أوت 2017،ص108.



- **خطة تسويقية دعائية** شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية مع اقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع، لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الالكترونية.

المحور الثاني: الادارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية

إن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الالكترونية، بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد في الشفافية والرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة الاستجابة للخدمات العامة، ومن مبادئ الإدارة الالكترونية الحكومية نذكر[1]:

- **تقديم أحسن الخدمات للمواطنين** :وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، وإقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.
- **التركيز على النتائج** :حيث ينصب اهتمام الحكومة الالكترونية (الإدارة العامة الالكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف، الغاز، لتسديد الرسوم، والفواتير المطلوبة.)
- **سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع** :أي إتاحة تقنيات الحكومة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.
- **تخفيض التكاليف** :يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

[1] –رحاوي هلال، نساب عائشة، مرجع سبق ذكره، ص ص 144-145.



- **التغير المستمر** :وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.
- **تقليص الإجراءات الإدارية**، فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تتقلص الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا، وزيادة دقة البيانات فالثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو الأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي.

ويظهر تأثير الإدارة الإلكترونية على إصلاح الخدمة العمومية فيما يلي[1]:

- **تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي المنظمة العمومية:** من الواضح أن الوسائل الإلكترونية لا تؤدي الخدمات الحكومية بنفسها، وإنما الموظفون هم الذين يؤدون الخدمات عن طريق هذه الوسائل، وهذا يستدعي ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- **تأثير الإدارة الإلكترونية على مشكل البيروقراطية:** أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات العمومية عن السير الصحيح لها وصارت مرضا خبيثا أعجز المرفق العام عن أداء منافعها، وسيؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية، والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية، ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني، حتى الموظف نفسه سيتحول إلى" موظف عام إلكتروني "يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية، والوقوف في طوابير أو صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت والجهد لكي يستثمرهما في الأمور الحياتية اليومية. ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التغلب ولو بشكل متدرج على مشكلة الواسطة والمحسوبية التي نخر سوسها في عظام الإدارة الحكومية على نحو أدى في كثير من الأحيان إلى انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري بها وما يرتبط بها من رشوة وتمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام.
- **تأثير الإدارة الإلكترونية على تفعيل مبدأ مساواة الأفراد في الخدمة العمومية:** يقصد بهذا المبدأ أن يقدم المرفق العام خدماته إلى من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة، دون

[1] –مراكشي محمد لمين، فقاير فيصل، الادارة الالكترونية وأثرها على اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الابداع، المجلد 7، العدد7، جوان 2017، ص ص 9-10.

تمييز بينها، ومعنى أن المرفق العام يجب أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين له، بحيث يكونون في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته.

وفي النهاية فإن الإدارة العامة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع الخدمة العمومية متساويين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات ويعلق المواطن آمال كبيرة على نظام الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية بصور عملية، وذلك بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية أو علاقات القرابة والطائفية، والانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يمنعها مبدأ حياد المرفق العام .

وبناءا على ما سبق فإن الانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العمومية والمواطنين ومن ثم الوصول إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور ومختلف العراقيل البيروقراطية، كما أن استخدام الحاسوب في عمليات تشغيل البيانات أدى إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة، التي كانت تحوز على اهتمام كبير في الأنظمة اليدوية، حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك الحاسبات: الدقة مقارنة بالعنصر البشري، الثبات الذي يعني تنفيذ تعليمات البرامج في جميع الأحوال، الحافز فالآلة صماء ليس لديها أي إحساس كي تقوم بالسرقة أو الاختلاس، كما لا يوجد للحاسب مصلحة شخصية بعكس الموظف .

المحور الثالث: تطبيقات الادارة الالكترونية في قطاع العدالة بالجزائر

تتطلب العدالة في المجتمع تأمين خدمة قضائية تقوم في أدائها على قواعد عمل شفافة، وهذا لا يتأتى إلا من خلال تطوير آليات الأداء والاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي من شأنه أن يؤثر بالإيجاب على عمل القطاع والتوجه به نحو إدارة الكترونية محورها المواطن، وتمنح لموظفي العدالة امكانية أداء مهامهم على أحسن وجه. ويمكن أن تظهر الإدارة الالكترونية في قطاع العدالة من خلال الانجازات التالية[1]:

أولا: ترقية أساليب التسيير القضائي والإداري لوزارة العدل: وفق هذا المحور تم العمل على مجموعة من النقاط الأساسية التي من شأنها ترقية أساليب التسيير القضائي والإداري نذكرها تباعا كما يلي:

---

[1] –بالاعتماد على :

رابح الوافي، أثر استخدام الادارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية –قطاع العدالة نموذجا، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، 2019/2018،ص ص 190–200.

بلجراف سامية، دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في قطاع العدالة، ضمن المؤتر الدولي حول الادارة الالكترونية بين الواقع والحتمية، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، 2018، ص ص619–627

- إنجاز وتوسيع ورفع تدفق شبكة الاتصال الإلكتروني لأنظمة الإعلام الآلي الداخلية الخاصة بقطاع العدالة
- استحداث النظام الآلي لتسيير الملف القضائي(SGDJ) والتحيين المستمر والذي يسمح بتسيير ومتابعة الملف القضائي، بدءا من تسجيل القضية (مدنية، جزائية، إدارية) إلى غاية البث النهائي فيها.
- استحداث قاعدة معطيات مركزية لشهادة الجنسية حيث تسمح للمواطنين المسجلين بها من الحصول على شهادة الجنسية على مستوى أية جهة قضائية عبر التراب الوطني، بمجرد تقديم بطاقة التعريف الوطنية، كما تتيح له الاستفادة من خدمة استخراجها عبر الإنترنت.
- استحداث قاعدة معطيات مركزية لصحيفة السوابق القضائية مما يمكن من :
  - سحب المواطن للقسيمة رقم (03) من أية جهة قضائية عبر التراب الوطني.
  - سحب القسيمتين رقم (02 و03) من طرف الجهات القضائية والإدارات العمومية عن بعد.
  - سحب المواطن للقسيمة رقم (03)عبر الإنترنت.
- إنشاء تطبيقة خاصة بمتابعة وتسيير إنجاز المنشآت القاعدية وتجهيزها موضوعة تحت إشراف المديرية العامة للمالية والوسائل، تمكن من المراقبة الآنية لعملية تسيير المشاريع الإستراتيجية الخاصة بقطاع العدالة، لاسيما احترام الآجال المحددة لانجازها.
- إنشاء تطبيقة مركزية لتسيير طلبات الحصول على الجنسية الجزائرية بصفة آلية
- إدماج تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي وذلك بهدف إتاحة الخدمات القضائية عن بعد لفائدة المواطنين والمتقاضين ومساعدي العدالة.
- تكريس الحماية القانونية للأنظمة الآلية وبرمجيات التوقيع الإلكتروني، كسابقة من نوعها بادرت وزارة العدل باتخاذ إجراءات تسجيل البرمجيات المعتمدة في حلول التوقيع الإلكتروني على مستوى كل من المعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية(INAPI) والديوان الوطني لحقوق المؤلف والحقوق المجاورة(ONDA) بهدف بسط الحماية القانونية لها.
- الاعتماد على تقنية البريد الالكتروني الداخلي لتبادل الوثائق والمراسلات الإدارية إلكترونيا

- نظام التسيير الآلي للأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث الصادرة عن السلطات القضائية، مع وضع تطبيقة خاصة تحت تصرف مصالح الضبطية القضائية للاطلاع على هذه الأوامر والاخطارات الموقعة إلكترونيا
- النظام الآلي لتسيير أوامر المنع من مغادرة التراب الوطني، تهدف هذه العملية إلى ضمان النشر الواسع لأوامر المنع من مغادرة التراب الوطني على مستوى مصالح الضبطية القضائية، من أجل تمكينهم من الاطلاع عليها آنيا، بمجرد صدورها عن الجهات القضائية.
- استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد، أثناء سير الإجراءات القضائية :وقد سمح ذلك بـ:
  - تسهيل الإجراءات القضائية.
  - تنظيم المحاكمة، وسماع الشهود والأطراف المدنية والخبراء عن بعد
  - اجتناب تحويل المحبوسين وتنقل الشهود من مناطق بعيدة بغرض سماعهم
  - كما يتم استخدامها لتنظيم دورات تكوينية وإلقاء المحاضرات عن بعد لفائدة القضاة ومستخدمي قطاع العدالة وكذا في تنظيم جلسات العمل المختلفة التي تتم داخل القطاع أو خارجه.
- اعتماد تقنية السوار الالكتروني في مجال الرقابة القضائية تهدف هذه الآلية إلى تعزيز الحقوق والحريات الفردية وضمان احترام المتهم لالتزامات الرقابة القضائية فضلا على مساعدته على الاندماج في المجتمع، ويتم حاليا العمل على تعميم هذه التقنية على مستوى كافة الجهات القضائية عبر التراب الوطني.
- الاعتماد على نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية (GED) حيث شرعت وزارة العدل في عملية رقمنة الوثائق والمحررات الإدارية، بواسطة أجهزة المسح الضوئي، بهدف الاستغلال الأمثل لأرشيف القطاع مع استحداث نظام معلوماتي (تطبيقة وقاعدة معطيات مركزية) يتيح عملية التسيير الإلكتروني للأرشيف ومختلف الوثائق القضائية والإدارية.
- النظام الآلي للإنذار عن الاختطاف ، يضم هذا النظام الآلي قاعدة معطيات وتطبيقة، تم وضعها في متناول السادة وكلاء الجمهورية على مستوى الجهات القضائية، يتم من خلالها تسجيل كافة المعلومات المتوصل إليها بخصوص حالة الاختطاف، وتحويلها بصفة آنية إلى قاعدة المعطيات المركزية لوزارة العدل، ليتم نشرها وتعميمها على مختلف وسائل الإعلام السمعي البصري والصحافة المكتوبة.

- المصادقة الإلكترونية على مختلف الوثائق القضائية الموجهة للاستعمال بالخارج.
- النظام الآلي لتسيير طلبات تغيير اللقب
- النظام الآلي لتسيير البريد (الصادر والوارد) مع إمكانية حفظه واستغلاله.
- اعتماد البطاقة المهنية البيومترية في مجال تسيير الموارد البشرية.
- تكريس تقنية البصمة الوراثية في المجال القضائي حيث تم إنشاء المصلحة المركزية للبصمات الوراثية، التي يديرها قاض وتساعده خلية تقنية، وقد أشرفت هذه المصلحة على العمليات الآتية:
  - إنشاء قاعدة المعطيات المركزية الخاصة بالبصمات الوراثية وتزويدها بجميع العينات البيولوجية المتعلقة بالأشخاص المشتبه فيهم والضحايا والمفقودين...
  - وضع نظام آلي لتسيير وإدارة قاعدة المعطيات المركزية، يسمح بإجراء عملية البحث والمقارنة
- إنشاء خلية يقظة على مستوى وزارة العدل، تضم الخلية مهندسين وتقنيين مختصين في مجال الأمن المعلوماتي، يشرف عليها قاض، تسهر على تأمين المنظومة المعلوماتية المركزية ومختلف التطبيقات والخدمات القضائية المتاحة عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل www.mjustice.dzعلى مدار 24ساعة في اليوم.

ثانيا: تطوير الخدمات القضائية عن بعد لفائدة المواطن:

من خلال استحداث قواعد معطيات مركزية واستخدام تقنية الإمضاء الإلكتروني، تم توفير عدة خدمات عن بعد لفائدة المواطنين، تتمثل أساسا في:

- خدمة سحب صحيفة السوابق القضائية القسيمة رقم 03وشهادة الجنسية، ممضاتين إلكترونيا عبر الإنترنت دون الانتقال إلى الجهة القضائية
- خدمة سحب صحيفة السوابق القضائية القسيمة رقم 03وشهادة الجنسية ممضاة إلكترونيا عبر الإنترنت لفائدة الجالية الجزائرية.
- سحب النسخة العادية للأحكام والقرارات القضائية الموقعة إلكترونيا انطلاقا من المجالس القضائية، دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر المحكمة العليا أو مجلس الدولة.
- التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية عن بعد، دون عناء التنقل إلى الجهة القضائية المختصة، إذ يتم إيداع الطلب وفق إحدى الطرق الآتية:
  - إيداع طلب التصحيح على مستوى الممثليات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج.

- تقديم طلب التصحيح عبر الإنترنت.
- إيداع طلب التصحيح على مستوى أقرب محكمة أو أقرب بلدية.

- إنشاء مركز وطني للنداء بعنوان "قطاع العدالة " يسمح هذا المركز بتوفير الخدمات القضائية عن بعد للمواطنين والمتقاضين، من خلال توجيههم والتكفل بالرد على استفساراتهم في المجالين القضائي والقانوني وكذا تقديم المعلومات المتعلقة بمآل قضاياهم وبمختلف الخدمات المقدمة عبر الإنترنت، وذلك عن طريق وضع الرقم الأخضر 78-10 تحت تصرفهم. إضافة إلى فتح عناوين إلكترونية على مستوى موقع الواب لوزارة العدل بهدف تقريب العدالة من المواطن والاستفادة من الخدمات القضائية عن بعد:

- البريد الإلكترونيinfocasier@mjustice.dz للإجابة على أسئلة المواطنين، بخصوص خدمة طلب وتلقي صحيفة السوابق القضائية رقم03عبر الانترنت.
- البريد الإلكترونيinfonationalite@mjustice.dz للإجابة على أسئلة المواطنين، بخصوص خدمة طلب وتلقي شهادة الجنسية الجزائرية عبر الانترنت.
- البريد الإلكترونيcontact@mjustice.dz للإجابة، على أسئلة المواطنين بشكل عام

- إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني: تندرج هذه الخدمة في إطار تبسيط وتحسين الإجراءات الإدارية لفائدة المتقاضين من خلال:

- تمكين الجهات القضائية من إرسال الاستدعاءات إلكترونيا، عوضا عن إرسالها بالطرق القانونية التقليدية الأخرى كالبريد العادي .
- إعلام المتقاضي بمآل قضيته، وبمختلف المعلومات التي تخصه بواسطة مجرد رسالة نصية قصيرة SMS

- خدمة طلب استخراج نسخ من عقود المحاكم الشرعية عن بعد.

الخاتمة:

تعد الخدمة العمومية من أهم اهتمامات الدول والحكومات الساعية لتقديم أفضل الخدمات، وهذا ما يدفعها إلى عصرنة وتحديث مستمر للإدارة وتقريبها من المواطن. ولعل أهم ما هو متداول في السنوات الأخيرة، الإدارة الالكترونية التي تعمل على تنشيط وتنظيم العلاقة بين المواطن والإدارات العمومية وكذا تقريبها من المواطن. كما تهدف لرفع كفاءة الأداء الحكومي وترشيد الاتصال العمومي، واختصار الإجراءات

الروتينية التي يعانى منها المواطنون، وتوفير المعلومات والمعطيات بطريقة بسيطة للاستفادة من التقدم التكنولوجي والرقمي الحاصل في عالم اليوم.

والجزائر كغيرها من الدول تسعى بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية إذ وفي قطاع العدالة، يلاحظ تسجيل بعض النتائج الملموسة لصالح المواطنين والمتقاضين والموظفين وكافة المتعاملين مع القطاع، من خلال توجه وزارة العدل إلى تطبيق الإدارة الالكترونية على مستواها، الأمر الذي يتيح للمواطنين الوصول للخدمات وطرح انشغالاتهم وطلب بعض الخدمات الكترونيا، وهذا تسهيلا للجوء للعدالة وتحسين أدائها.

التوصيات:

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال البحث يمكن صياغة بعض التوصيات والاقتراحات:

- تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والعمل على تعميمها على الإدارات العمومية
- ترقية برامج التكوين والتدريب المتواصل، وتكييفها مع الاحتياجات الحقيقية والتي تكمن من تأهيل الموظفين بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق الادارة الالكترونية.
- تعميق الوعي لدى المواطن وخاصة المواطن البسيط بمفهوم الإدارة الالكترونية وأهميتها من خلال تنظيم أيام دراسية، الندوات، لمحاضرات، ورش العمل لعرض جوهرها والتعريف بالتقنيات الحديثة الضرورية لقيامها.
- إعادة بناء الهياكل التنظيمية والإجراءات الإدارية بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الالكترونية
- وضع القوانين والتشريعات الخاصة بالحماية الالكترونية والحفاظ على سرية وأمن المعلومات.
- عند التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة للجزائر يجب أن يكون تدريجيا لتفادي أي خلل في الإدارة أو تعطل أو تأجيل الخدمات التي تقدمها إلى العملاء، وهذا قد يؤدي إلى تراجع في الأداء، لذا يفضل عند الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أن تكون عناصرها قد ارتقت إلى المستوى المطلوب من الكفاءة، والخبرة ودراية حتى يسهل للإدارة والعاملين فيها التعامل مع هذا الأسلوب الجديد والتقنية المستحدثة بكل سهولة ودون أي عوائق تذكر والتأقلم معه.

المراجع:

الكتب:

1. أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة :المكتبة العصرية، 2004.
2. بلجراف سامية، دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في قطاع العدالة، ضمن المؤتر الدولي حول الادارة الالكترونية بين الواقع والحتمية، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، 2018.
3. ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة. الدار الجامعية، 2001.
4. علي السلمي، إدارة التميز –نماذج وتقنيات في عصر المعرفة–، مكتبة الإدارة الجديدة مصر، . 2002
5. محمد عوض الترنوري، ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات ،الأردن: دار المسيرة للنشر، 2006.
6. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات ،عمان، الأردن: دار وائل للنشر، 2002،.
7. ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية ،عمان الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، 2010.

المقالات:

1. رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد01، العدد 3، أوت 2017.
2. سايح فطيمة، الادارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الاشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد4، ديسمبر2018.
3. مراكشي محمد لمين، فقاير فيصل، الادارة الالكترونية وأثرها على اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الابداع، المجلد 7، العدد7، جوان 2017.
4. ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الادارة الالكترونية، مجلة المالية والأسواق، المجلد2، العدد2،سبتمبر 2015.

الملتقيات:

1. حواس عبد الرزاق، دور الحوافز في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة العمومية دراسة حالة الخدمات البنكية ببنك الجزائر الخارجي ،مذكرة ماجستير تخصص تسيير عمومي، جامعة بسكرة ، الجزائر، 2005–2006.

2. درحمون هلال ، نساب عائشة، الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية ودوره في ترقية الاداء الاداري، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول اصلاح الخدمة العمومية وتأهيل المرفق العام، جامعة البليدة، يومي 17-18ديسمبر 2017.
3. علاوي عبد الفتاح، عامر حبيبة، قشرو فتيحة، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية –تجربة الجزائرية كنموذج-، مداخلة في الملتقى العلمي حول جودة الخدمة الالكترونية في ظل الحوكمة الالكترونية حالة البلدان العربية، بجامعة بومرداس، الجزائر، يومي 29-30أكتوبر 2014 .
4. قادة بن عبد الله، فايزة سبتي، تطبيقات الحوكمة الالكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مداخلة في الملتقى العلمي حول جودة الخدمة الالكترونية في ظل الحوكمة الالكترونية حالة البلدان العربية، بجامعة بومرداس، الجزائر، يومي 29-30أكتوبر 2014
5. كريمة جلام، فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية مع الاشارة إلى حالة الجزائر، مداخلة مقدمة شمن الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية حالة البلدان العربية، جامعة بومرداس ، يومي 29-30 أكتوبر 2014.

الأطروحات:

1. دنداني محمد أمين، بوابة الجيل الثالث للهاتف النقال كحافز لزيادة فاعلية الحكومة الالكترونية وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2019/2018.
2. رابح الوافي، أثر استخدام الادارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية –قطاع العدالة نموذجا، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، 2019/2018.

واقع وآفاق تفعيل الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

نسرين سالم، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة جيجل.
nesrin.salem@univ-jijel.dz
آلاء الرحمان بن مساهل، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة المسيلة.
alaerrahmane.benmsessahel@univ-msila.dz

The reality and prospects of activating the electronic public service in Algeria

Abstract:
Electronic management is a contemporary manifestation that carries within it a trend towards the world of digitization and communication technology, facilitating electronic business and presenting it to the beneficiaries in a timely and appropriate manner. This study seeks to clarify the efforts made by Algeria in order to activate electronic management, as many public sectors have devoted themselves to the Algerian project In order to improve the level of services provided to the citizen, despite the various challenges it faces due to the weak administrative readiness for this electronic transformation.
Key words: electronic management, bureaucracy, e-Algeria project, traditional administration, digitalization.

الملخص:
تعد الإدارة الإلكترونية مظهر معاصر يحمل ضمنه توجه نحو عالم الرقمنة وتكنولوجية الاتصال وتسهيل الأعمال الإلكترونية وتقديمها إلى المستفيدين في الوقت والشكل المناسب، لهذا تسعى هذه الدراسة إلى توضيح الجهود الذي بذلتها الجزائر في سبيل تفعيل الإدارة الالكترونية، حيث أولت العديد من القطاعات العمومية الخوض في مشروع الجزائر الالكترونية من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطن، رغم مختلف التحديات التي تواجهها نظرا لضعف الجاهزية الإدارية لهذا التحول الالكتروني.
الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الإدارة التقليدية، البيروقراطية، الرقمنة، مشروع الجزائر الالكترونية.

مقدمة:

شهد العالم تطور كبير في القرون الأخيرة من بداية القرن 19 إلى يومنا، هذا مما جعل العديد من الدول تعمل جاهدة لمواكبة هذا التطور والنهوض باقتصادها وجميع المجالات الاجتماعية والثقافية وغيرها لحياة الفرد والمجتمع، مما أدى إلى تزايد في حاجيات المواطن ورغباته المتعددة ولهذا أصبح لزاما على كل دولة النظر في سياساتها وإعادة مخططاتها الرامية إلى الرقى والتطور، وبما أن المواطن هو اللبنة الأولى في بناء المجتمع وتماسكه ورقيه، فإن خدمة الفرد يجب أن تكون من أولويات الدولة وأهدافها ، لهذا ظهر ما يعرف بالمصطلح الجديد الخدمة العمومية الالكترونية الذي يعتبر من مقومات الدولة الحديثة وأحد أكبر اهتماماتها.

توجهت الجزائر كباقي الدول السباقة إلى عصرنة الإدارة وتطوير قطاعاتها وترقيتها، هذا ما جعلها تحدث سلسلة من التغيرات الكبيرة والهامة على أجهزتها ومؤسساتها الخدماتية، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية والتحول الفعلي نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية في سبيل ترشيد الخدمة العمومية.

اشكالية الدراسة:

نظرا لأهمية تحسين الخدمة العمومية والمكانة البارزة التي توليها لها معظم الدول والهيئات الدولية والوطنية، جعل الجزائر وخاصة السلطات العمومية تعطيها قسط كبير من الاهتمام من كل الجوانب التشريعية والهيكلية والتنظيمية عبر مشروع الجزائر الالكترونية، على هذا الأساس يمكن طرح الإشكالية التالية: **ما هو وقع وآفاق الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر في ظل التحديات التي تواجهها ؟**

الاسئلة الفرعية:

تنضوي تحت هذه الاشكالية الاسئلة الفرعية التالية:

_ ما مفهوم الادراة الالكترونية والخدمة العمومية الالكترونية ؟

_ كيف استطاعت الجزائر من خلال السياسات التي اعتمدتها على تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية ؟

_ فيما تتمثل ابرز العراقيل التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية الموضوعة نقترح الفرضية التالية:

_ كلما اعتمدت الجزائر على اساليب تنموية تقرب الادارة من المواطن كلما ساعد ذلك على تفعيل الخدمة العمومية الالكترونية وترقيتها.

أهداف الدراسة:

إن القيام بهذه الدراسة هو لعدة أهداف نذكر منها:

_ فك الغموض عن مصطلح الادارة الالكترونية والفرق بينه وبين الادارة التقليدية.

_ تقديم ما سطرته الدولة الجزائرية من هياكل ومؤسسات وآليات في مجال الخدمة العمومية الالكترونية.

_ ابراز مختلف تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر.

خطة الدراسة:

للإلمام بالموضوع أكثر تم تقسيم الدراسة وفق الخطة التالية:

المحور الأول: اطار مفاهيمي للادارة الالكترونية

المحور الثاني: مشروع الجزائر الالكترونية

المحور الثالث: عوائق تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر

المحور الأول: اطار مفاهيمي للادارة الالكترونية:

أولا: تعريف الادارة الالكترونية

يعتبر مصطلح الادارة الالكترونية مصطلح حديث النشأة، حيث يعد من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم العصرية، ظهر لأول مرة في الولايات المتحدة الامريكية عام 1995 بولاية فلوريدا في هيئة البريد المركزي، نتيجة لتطور شبكات المعلومات والاتصالات والذي احدث تحولا هاما في آداء المنظمات والادارات بتحسين انتاجيتها وسرعة عملها وجودة خدماتها[1].

تعتبر الادارة الالكترونية المدرسة الأحدث في الفكر الاداري، حيث حدد المختصون في علم الادارة مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الاداري والمدارس الادارية على مدى اكثر من قرن من الزمن: فمن المدرسة الكلاسيكية إلى مدرسة العلاقات الانسانية التي تنامت في المدرسة السلوكية وإلى المدخل الكمي أثناء الحرب العالمية الثانية، فمدرسة النظم مع بداية سنوات الخمسينيات ثم المدرسة الموقفية في الستينيات، فمدخل منظمة التعلم في الثمانينيات لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينيات بصعود الإدارة الالكترونية.

[1] فطيمة، سايح،"الادارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمات العمومية المحلية مع الاشارة الى حالة الجزائر"، **مجلة نماء للاقتصاد والتجارة**، ع4 (2018)، ص.66.

عمل التطور على إحلال الآلة محل الانسان (العامل)، ثم انتقل إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة لينتقل إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان من خلال الذكاء الصناعي الذي يحاكي الذكاء الانساني، وبعدما أدخلت الانترنت، أصبحت الإدارة نتاج تبادل واسع للبيانات في إطار شبكة داخلية (الانترانت) وشبكة خارجية والتبادل المفتوح عبر الويب مع جميع المستخدمين عبر العالم[1].

الادارة لغة هي الاحاطة، فنقول أدار الرأي والامر اي احاط بهما، اما اصطلاحا فهي فن قيادة وتوجيه انشطة جماعة من الناس نحو تحقيق هدف مشترك[2].

أما فيما يخص مصطلح الادارة الالكترونية فهناك العديد من التعاريف التي قدمت من طرف الباحثين لفك الغموض عن هذا المفهوم ابرزها:

_ عرف **نجم عبود نجم** الادارة الالكترونية بانها :"ادارة للموارد المعلوماتية تعتمد على الانترنيت وشبكات الاعمال حيث اصبح رأس المال المعلوماتي هو العامل الاكثر فعالية في تحقيق اهدافها والاكثر كفاية في استخدام مواردها"[3].

_ الادارة الالكترونية كما يعرفها **الفلكاوي** هي:" استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات لتيسير سبل آداء الادارات الحكومية لخدماتها العامة الالكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالب الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة[4].

_ الادارة الالكترونية هي اكثر من مجرد موقع الكتروني على الانترنيت، اخذت تسميات متعددة واصبحت شائعة الاستخدام كالاعمال الالكترونية، الديمقراطية الالكترونية، الحكومة الرقمية... حيث انها تمثل التفاعل والتواصل بين المؤسسة او الادارة والزبائن، وبين الحكومة والاعمال حيث يتم هذا الترابط الكترونيا بغية تحسين وتبسيط اوجه الادارة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين والاعمال على حد سواء[5].

_ الادارة الالكترونية هي التي تتكون من بعدين أساسيين هما **الاعمال الالكترونية** (ادارة الاعمال الكترونيا على مستوى المشروعات او المنظمات الخاصة وتضم التجارة الالكترونية والاعمال الالكترونية

---

[1] محاضرات في مقياس الإدارة الإلكترونية في الجزائر، شعبة العلوم القانونية والإدارية ، تخصص إدارة الكترونية لطلبة السنة الثالثة ، السداسي الثاني الموسم الجامعي: 2019–2020، جامعة سطيف 2، ص. 12.

[2] فطيمة، سايح ، المرجع سبق ذكره، ص. 66.

[3] سامية، عزيز، وام الخير قوارح، "الادارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات"، **المجلة العربية للتربية النوعية**، ع10(2019)،ص.322.

[4] فطيمة، سايح، المرجع سبق ذكره، ص.66.

[5] سحر، قدوري،"الادارة الالكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة"، **مجلة المنصور**، ع14(2010)، ص.161.

غير التجارية) و **الحكومة الالكترونية** (الوظائف العامة او الخدمات الالكترونية التي تنفذ بالوسائل الالكترونية لفائدة الجمهور العام بهدف تقديم الخدمة العمومية)[1].

ويتفق معظم الباحثين على التعريف الاجرائي التالي للادارة الالكترونية:" هي التي تعتمد بالاساس على منهج يركز على توفير الارضية المشتركة في توحيد اجراءات العمل الاداري وانجاز المعاملات الكترونيا، اي انها منظومة الكترونية متكاملة تهدف الى تحويل العمل الاداري العادي للادارة اليدوية الى ادارة باستعمال الحاسب، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية تساعد على اتخاذ القرار الاداري بأسرع وقت واقل التكاليف[2].

_ **الخدمة العمومية الالكترونية:** تعرف الخدمة العمومية الالكترونية على انها تلك الخدمات التي يمكن تقديمها الكترونيا، وهي ذلك الفعل او الاداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها بشكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية، اي هي ترجمة الآداء التقليدي المعمول به في الادارات سابقا عبر الشبكات والوسائل الالكترونية[3].

بناءا على ذلك فالخدمة العمومية الالكترونية تعني تقديم خدمات عمومية من قبل الحكومة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مقدمتها شبكة الانترنيت[4].

ثانيا: مبادئ الادارة الالكترونية واهدافها

يرتكز مفهوم الادارة الالكترونية على العديد من المبادئ والاهداف يمكن اجمالها في:

1. المبادئ: يرى **عمار بوحوش** ان مبادئ الادارة الالكترونية تتمثل في[5]:

_ تقديم احسن الخدمات للمواطنين والتركيز على النتائج وذلك من خلال تحقيق فوائد تعود للجمهور.

_ سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع وتخفيض التكاليف بمعنى تقديم الخدمات بأسعار زهيدة.

_ التغير المستمر وذلك برفع مستوى الآداء في كل مرة.

---

[1] فطيمة، سايح، مرجع سبق ذكره،ص.67.

[2] حنان رزق، نمر دلول،"ادارة المرافق العامة بالوسائل الالكترونية"،(رسالة ماجستير في القانون والادارة العامة، اكاديمية الادارة والسياسة، جامعة الاقصى،2018)، ص.2.

[3] عمر، سدي، وبرادي احمد،"دور الخدمات الادارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري"، **مجلة آفاق علمية**، ع3 (2019)، ص. 9.

[4] فاطمة الزهراء، مومنين،"الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر 2013–2018"،(رسالة ماستر في التنظيم السياسي والاداري،قسم العلوم السياسية، جامعة أدرار ،2019)، ص ص.8–9.

[5] عبد الكريم، عاشور، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر"،(رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم العلوم السياسية، جامعة قسنطينة،2010، ص.16.

2. الاهداف: يمكن ايجاز اهم اهداف الادارة الالكترونية في[1]:

_ ادارة الملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفظها ومراجعة محتوى الوثيقة.

_ التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني ومنه اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات.

_ تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيداته والتوجه نحو شفافية العمل الاداري وشفافية المعلومات وعرضها امام العاملين والمواطنين... والاعتماد على التقنيات الحديثة والرقمنة.

من خلال ما سبق يمكن القول ان التطور الذي حدث على مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد دفع الدول نحو ابداء اهتمام كبير بإدخال التكنولوجيا الى مختلف مؤسسات الدولة لتحسين العمل الاداري.

المحور الثاني: مشروع الجزائر الالكترونية

عرفت الجزائر تطورا ملحوظا فيما يخص تطبيقات الادارة الالكترونية من خلال تبنيها لمشروع الجزائر الالكترونية.

اولا: بوادر التحول الالكتروني في الجزائر

يمثل انتشار الانترنيت كتقنية محورية في استراتيجية التحول الالكتروني في الجزائر مرحلة مهمة في ارهاصات الانتقال نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى الادارات، والتحول للخدمات الالكترونية في المؤسسات الحكومية ومحاولة اعتماد مفهوم الادارة الالكترونية كأداة لتطوير واصلاح الخدمة العمومية، حيث عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكة الانترنيت في مارس 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني[2].

من ثم جاء الربط بين ايطاليا والجزائر ضمن مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو لإقامة شبكة معلوماتية في افريقيا، وتمثل الجزائر النقطة المحورية للشبكة في شمال افريقيا، وفي سنة 1999 بلغ عدد المشتركين في شبكة الانترنيت 800 هيئة منها 100 هيئة في القطاع الطبي و 500 هيئة في القطاع الاقتصادي و150 هيئة في القطاعات الاخرى، وكحلقة من مراحل تطور الانترنيت جاء المرسوم التنفيذي رقم 98. 257 في اوت 1998 والمعدل بمرسوم تنفيذي آخر رقم 2000. 307 في اكتوبر 2000 من اجل تحديد المعايير والشروط المتعلقة بكيفيات وضع الانترنيت والاستفادة من خدماتها[3].

[1] المرجع سبق ذكره، ص.16.

[2] فاطمة الزهراء، مومنين، المرجع سبق ذكره،ص.32.

[3] المرجع سبق ذكره.



وعليه ارهاصات او بوادر التحول وانفتاح الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد ارتكزت على محاولة توفير البيئة الملائمة وفي مقدمتها دعم الربط بالانترنيت[1]، ومن أجل مواكبة التطورات الحاصلة اتجهت الجزائر منذ بداية الالفية الى دمج هذه التقنية في المؤسسات العمومية بهدف تطوير خدماتها لتطلق بعد ذلك استراتيجية الجزائر الالكترونية من سنة 2009[2].

ثانيا: اهداف مشروع الجزائر الالكتروني

تبنت الجزائر مشروع الجزائر الالكترونية من اجل تحقيق التنمية المحلية وترقية الخدمة العمومية من طرف وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال في اطار تشاورات شملت مؤسسات وادارات عمومية، اضافة لمتعاملين عموميين وخواص، كما شملت الجامعات ومراكز البحث[3]، وقد اطلقت الجزائر في اواخر 2013 مشروع المواطن الالكتروني والادارة الالكترونية حيث يعتبر استخراج الوثائق في الجزائر والتطورات التي عرفها هي احد مظاهر تطبيق هذه الاستراتيجية من اجل القضاء على البيروقراطية التي طالما اشتكى منها المواطنون[4].

ويعتمد مشروع الجزائر الالكترونية على[5]:

_ تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الادارة العمومية والشركات.

_ تطوير الآليات والاجراءات التحفيزية من اجل تمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات هذه التكنولوجي ودفع تطوير الاقتصاد الرقمي وتثمين التعاون الدولي في مجال تكنولجيا الاعلام والاتصال.

_تطوير الكفاءات البشرية من خلال وضع اجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.

_ تدعيم ثلاثية البحث والتطوير والابتكار وضبط مستوئ الاطار القانوني لها.

ثالثا: نماذج قطاعية للخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر

عملت الجزائر من خلال مشروعها الالكتروني على تطوير مراحل واساليب العمل الاداري في العديد من المؤسسات نذكر منها:

[1] المرجع نفسه، ص.34.

[2] ايمان، معروف،"التكوين في مجال الادارة الالكترونية ودوره في تحسين الخدمة العمومية"(رسالة ماستر في تنمية الموارد البشرية،قسم علم الاجتماع، جامعة تبسة،2016)، ص.63.

[3] سامية، عزيز،وام الخير قوارح، المرجع سبق ذكره،ص ص.329-330.

[4] فطيمة، سايح، المرجع سبق ذكره، ص.77.

[5] المرجع نفسه،ص.330.

1. **الخدمات العامة بوزارة الداخلية والجماعات المحلية:** من اجل تحقيق الاجراءات الادارية ومحاربة البيروقراطية قامت بالعديد من الاجراءات من بينها:

_ رقمنة سجلات الحالة المدنية على مستوى البلدية وكانت اول بلدية طبقت هذه الرقمنة هي ولاية باتنة في 2014 باستخراجها لاول شهادة ميلاد رقم 12.

_ انشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم دون عناء السفر[1].

_ اعتماد بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري سنة 2010 وكان لعديد من الجهات الفاعلة دور في انجاح هذا المشروع من بينها وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووزارة المالية بالتنسيق مع وزارة الداخلية والجماعات المحلية[2].

2. **مؤسسات البريد والاتصالات:** تم تطبيق الادارة الالكترونية في هذا القطاع لتسهيل المعاملات المالية من دفع الحوالات البريدية وتسهيل النظر في الحسابات البريدية الجارية وطلب نماذج الصكوك البريدية بالاضافة لربط كافة بنوك الوطن ببعضها البعض.

3. **مؤسسات التعليم العالي:** من خلال ربط الجامعات ببعضها البعض عن طريق برنامج "لوجيسيال" بالاضافة لانشاء رقم تسلسلي خاص بكل طالب بمجرد الضغط عليه يظهر ملفه الالكتروني، وربط كذلك المكتبات ببعضها البعض لتسهيل عملية البحث، بالاضافة لتسهيل عملية الاتصال بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي[3].

تبنت الجزاير مشروع الجزائر الالكترونية في العديد من المؤسسات كوزارة الداخلية والجماعات المحلية ومؤسسات التعليم العالي وذلك بغية تحسين كفاءة وجودة عمل هذه المؤسسات.

المحور الثالث: عوائق تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر

رغم نجاح الجزائر في ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مختلف الهياكل الادارية والاتجاه نحو تطبيق الادارة الالكترونية إلا انها واجهتها العديد من العوائق والتحديات، ويبدوا ان انجاز مشروع الجزائر الالكترونية مازال متأخرا ولم يصل إلى درجة تقدم جيدة بعد، فمؤشرات الجاهزية بقيت ضعيفة إلى غاية سنة 2018، ومع ذلك لا يمكن انكار وجود بعض الإنجازات ولو كانت بسيطة ومتباينة بين

---

[1] فاطمة الزهراء، مومين، المرجع سبق ذكره، ص.45.

[2] اسماء، بن عبد الله،"استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية دراسة استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر"،**مجلة وحدة البحث في تنمية وادارة الموارد البشرية**، ع2،2017، ص.191.

[3] سامية، عزيز، وام الخير قوارح، المرجع سبق ذكره، ص.331.

القطاعات والبلديات، ولعل مبرر هذا التأخر يرجع لسبب رئيسي يتعلق بغياب رؤيا استراتيجية واضحة ودقيقة ومفصلة ل قنهذا التحول و للعديد من المعوقات أو الصعوبات من بينها[1]:

– محدودية انتشار شبكة الانترنت عبر الوطن، ومنه ضعف استخداماتها(سواء تعلق الامر بضعف الشبكة أو عدم وصولها لجميع المناطق في الدولة).

– عجز قطاع البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال عن تلبية جميع الطلبات بخصوص الهاتف الثابت الذي يعد اهم وسيلة يتم عبرها الربط بالانترنت خصوصا في المناطق النائية .

– وجود الفجوات الرقمية بين منطقة وأخرى لتباين البنية التحتية للاتصالات بين مختلف المناطق.

– التأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها بين المناطق.

– ضعف الكفاءات والمهارات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بسبب غياب أو ضعف التكوين .

– التأخر في إجراء التعاملات الالكترونية المالية واستخدام وسائل الدفع الالكترونية رغم مرور سنوات على شروع الجزائر في تعميمها على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية بسبب اللامن.

– التكلفة الباهضة للاستثمار في تقنيات المعلومات، الذي يتطلب فتح المجال للشراكة مع القطاع الخاص

– ضعف الجهود التوعوية والتحسيسية من جانب الدولة لترقية وعي المواطن واقناعه بضرورة هذا التحول ورفع ثقافته التكنولوجية.

–تأخر الجزائر في إصدار التشريعات اللازمة للتحول الالكتروني، مما ساهم في ضعف تحقيق الامن المعلوماتي.

– انتهاج الجزائر أسلوب مركزي في إدارة التطبيقات الرقمية، ومنه بقاء الادارة المحلية رهين القرارات المركزية، بما يتسبب في الكثير من الحالات في تأخر تطبيق البرامج وقواعد البيانات.

– ضعف التنسيق بين الاجهزة والادارات المختلفة واستمرار هيمنة البيروقراطية والذهنيات القديمة، التي لم تتجاوب بعد مع التطور التكنولوجي، على التسيير في الكثير من إداراتنا.

[1] محاضرات في مقياس الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص ص. 24-25.



الخاتمة.

من خلال دراسة موضوع الادارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات تم الخروج بالنتائج التالية:

_ تعد الخدمة العمومية الالكترونية من اهم نتائج ثورة الرقمنة، وذلك بمحاولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسيير وفعالية العمل الاداري وتحسين مستوى آداء المؤسسات ودعم كفاءة وفعالية العمليات الادارية.

_ تبنت الجزائر اسلوب الادارة الالكترونية على مستوى مختلف مؤسساتها واجهزتها الادارية في اطار استراتيجية الجزائر الالكترونية من اجل التحسين في مستوى الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين.

_ تهدف الجزائر من خلال استراتيجيتها الالكترونية الى عصرنة القطاعات والمؤسسات الحكومية وهو ما يفرض عليها توفير العديد من الامكانيات وتوفر الوسائل الالكترونية اللازمة لهذا التحول.

_ الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر تعترضها العديد من المشاكل والتحديات على غرار مشكل الامية الالكترونية اضافة الى ضعف تدفقات الانترنيت وفقدانها لبيئة الكترونية مناسبها لتجسيد استراتيجياتها في مجال تفعيل خدمات الادارة الالكترونية.

توصيات:

_ تعميق الوعي لدى المواطن بمفهوم الادارة الالكترونية وأهميتها من خلال تنظيم ايام دراسية، ندوات او محاضرات للتعريف بالتقنيات الحديثة الضرورية لقيامها.

_ ضرورة نشر الوعي القانوني في مجال ضبط وتقنين المعلومات الالكترونية، والتعرض لعقوبات في حال التلاعب في تقديم الخدمات الالكترونية، ومنه وجوب توفر الادارات الالكترونية على أيدي عاملة ذات كفاءة وخبرة.

_ تظافر الجهود بين المؤسسات الحكومية لتطوير أنظمة الكترونية تخدم تطوير العمل بمشروع الادارة الالكترونية وتطوير الآداء الحكومي لتعزيز الشفافية في مختلف الهياكل الادارية.

_ الالتزام بتعزيز أمن المعلومات والعمل على استخدام تقنيات مناسبة للتأكد من سلامة المعلومات الالكترونية من التلاعب والتزوير.

قائمة المراجع:

1.المقالات العلمية:

أ. سايح، فطيمة."الادارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمات العمومية المحلية مع الاشارة الى حالة الجزائر". **مجلة نماء للاقتصاد والتجارة.** ع4 (2018).

ب. عزيز،سامية، وام الخير قوارح."الادارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات". **المجلة العربية للتربية النوعية**.ع10(2019).

ج. سدي،عمر، وبرادي احمد."دور الخدمات الادارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري". **مجلة آفاق علمية**.ع3(2019).

د. بن عبد الله، اسماء."استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية دراسة استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر".**مجلة وحدة البحث في تنمية وادارة الموارد البشرية**. ع2(2017).

2.الاطروحات الجامعية:

قدوري،سحر."الادارة الالكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة". مجلة المنصور.ع14(2010). أ.

نمر دلول، حنان رزق. "ادارة المرافق العامة بالوسائل الالكترونية".رسالة ماجستير في القانون والادارة العامة.اكاديمية الادارة والسياسة.جامعة الاقصى.2018.

ب. عاشور، عبد الكريم. دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر".رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية. قسم العلوم السياسية. جامعة قسنطينة،2010.

ج. مومنين، فاطمة الزهراء."الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر 2013-2018".رسالة ماستر في التنظيم السياسي والاداري.قسم العلوم السياسية.جامعة أدرار،2019.

د. معروف، ايمان."التكوين في مجال الادارة الالكترونية ودوره في تحسين الخدمة العمومية".رسالة ماستر في تنمية الموارد البشرية. قسم علم الاجتماع، جامعة تبسة،2016.

المحاضرات:

محاضرات في مقياس الإدارة الإلكترونية في الجزائر، شعبة العلوم القانونية والإدارية ، تخصص إدارة الكترونية لطلبة السنة الثالثة، السداسي الثاني الموسم الجامعي: 2019-2020، جامعة سطيف 2.

الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر تحديات الواقع ورهانات المستقبل

الدور المنوط للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية " عصرنة قطاع العدالة"

ياسين قوتال، القسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسة، جامعة عبـاس لـغرور خنشلـة

yacine881@yahoo.com

حمدي حكيمة، القسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسة، جامعة عبـاس لـغرور خنشلـة

hamdihakima2020@gmail.com

The role of electronic administration in improving the public service "Modernization of the justice sector as a model".

Goutel yacine[a] Hamdi Hakima[b]

[a]Department Rights section, university abbes laghrour khenchela.

[b]Department, Rights section, university abbes laghrour khenchela.

*Crosspnding author: xxx.xxxx@sebhau.edu.ly(9, delete and type)

Abstract

The justice sector occupies great importance within the concerns of governments, given its close relationship as a public facility that seeks to guarantee the rights of individuals, and in view of the technological developments that affected the justice sector and sought to bring about reform, development and modernization in the various works related to it.

This combination of technology, administrative and judicial work and its initial results in modernization events and a qualitative transition from traditional to electronic administration, bringing it closer to the citizen and speeding up judicial work, is one of the most important gains achieved at the level of the justice sector.

As result, the most important is that this sector keeps pace with this development compared to other sectors, and its positive impact on the pace of judicial work. And this matter depends on the need to increase awareness of the use of technology in our daily lives, in addition to updating the legal system and providing a greeting structure for it.

Key Words: Justice, E-Administration, Public Service, Modernization.

الملخص : يعطى لقطاع العدالة اهمية كبرى ضمن اهتمامات الحكومات ، بالنظر للصلة الوثيقة له كمرفق عام يسعى لضمان حقوق وحريات الافراد ، وبالنظر للتطورات ذات الطابع التكنولوجي والتي مست قطاع العدالة وعمدت الى احداث إصلاح وتطوير وعصرنة في مختلف الاعمال المرتبطة به .

وتعتبر هذه المزاوجة بين التكنولوجية والعمل الاداري والقضائي ونتائجها الاولية المثمرة في احداث عصرنة وانتقال نوعي من الادارة التقليدية الى الالكترونية وتقريبها للمواطن وسرعة في العمل القضائي من اهم المكاسب المحققة على مستوى قطاع العدالة .

وقد خرجنا من هذه الدراسة الى نتائج اهمها مواكبة هذا القطاع لهذا التطور مقارنة بالقطاعات الاخرى واثره الإيجابي على وتيرة العمل القضائي ، وان كان هذا الامر متوقف على ضرورة زيادة الوعي باستخدام التكنولوجيا في حياتنا اليومية ، الى جانب تحيين المنظومة القانونية وتوفير بنية تحيتيه لها .

الكلمات المفتاحية : العدالة ، الادارة الالكترونية ، الخدمة العمومية ، عصرنة .

مـقـد مــة:

تعتبر الخدمة العمومية انعكاس لعلاقة الدولة بالمواطن، ذلك أنها تقوم على مجموع الأنشطة التي تقدمها الدولة وهيئاتها الرسمية في بلد معين لصالح العامة من الناس وتقوم عل أساس تحقيق المنفعة العامة، وخلال تطور الدول عبر الزمن كانت تسعى دائما إلى تحقيق أفضل الخدمات العامة للمواطنين وذلك من أجل كسب رضاهم وتحقيق النجاح لأنظمتها السياسية.

وفي السنوات الأخيرة ونتيجة لمختلف التطورات العلمية والتكنولوجية التي اكتسحت العالم وانعكست على مختلف الدول ومن بينها الجزائر، هذه الأخيرة التي سعت إلى استغلال التطور العلمي والتكنولوجي من أجل تحسين نوعية الخدمة العمومية في المرافق العامة وتلبية احتياجات المواطنين وتكون بذلك معايشة لزمن الرقمنة ومستغلة مختلف الوسائل العلمية في أداء الخدمة العمومية.

الإدارة الالكترونية في الجزائر مسعى تنموي يهدف إلى بناء جزائر مزدهرة تمضي قدما نحو الحكم الراشد وتحقيق العديد من المكتسبات ودفع عجلة التنمية الاقتصادية لتستجيب من خلالها للتغيرات الجذرية والمتسارعة التي يشهدها العالم، وتهدف الجزائر إلى تعميمها على مختلف القطاعات في الدولة ومن بينها قطاع العدالة ، هذا الأخير الذي يعتبر من أهم القطاعات التي تعكس مدى تطور الدولة، ذلك أن العدالة القوية والمتماسكة تمثل الضمان الوحيد لإشاعة أجواء الثقة والطمأنينة في المجتمع، كما أن شعور الجميع بالوقوف صفا واحدا أمام سلطة القانون يدفع للاستقامة والحرص على الحفاظ على المصالح العامة، لذلك حاولت الجزائر التركيز على هذا القطاع خاصة في العشرين سنة الأخيرة ، واتجهت إلى اصلاح قطاع العدالة بهدف إرساء عدالة قوية ومحايدة و بسيطة الإجراءات ، مقبولة الآجال وتخدم مصالح المواطن في أحسن الظروف ، وركزت الجزائر في إصلاحها لهذا القطاع على تنمية الموارد البشرية كما ونوعا ، وذلك برفع مستوى التأهيل للقضاة و الإداريين ، وتنمية الهياكل القضائية وذلك بتحقيق عدد 48 مجلس قضائي على المستوى الوطني بعدما كان العدد 36 إضافة إلى فتح المحاكم الإدارية على مستوى كل المجالس القضائية ، بعد أن كان الفصل في القضايا الإدارية مخولا للغرف الإدارية على مستوى المجالس القضائية .

ولعل أهم تحدي خاضته الجزائر في إصلاح قطاع العدالة هو عصرنة القطاع ، وذلك من خلال تعزيز القطاع بأحدث تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و الاستفادة من التجارب الدولية لذلك وعصرنة قطاع العدالة في الجزائر لن يتحقق إلا بتكريس آليات تسمح بتطوير القطاع واستعمال الوسائل التكنولوجية والإعلامية ، مع التغطية التشريعية التي تضمن أفضل استعمال لهذه الوسائل وتقنينها ، كل

ذلك من أجل خدمة المواطنين في أسرع وقت وبأسهل السبل والإجراءات ، وهو ما يعزز ثقة المواطن بالإدارة ويخفف الأعباء التي تثقل كاهله ، هذا المواطن الذي كثيرا ما كان يتنقل من أجل الحصول على مختلف الوثائق القضائية وطلب الكثير من الخدمات المتعلقة بقطاع العدالة .

-**أهمية الدراسة:** تظهر أهمية الدراسة فيما يلي:

- إلقاء نظرة على واقع الخدمة العمومية في الجزائر من خلال ضمانتها وتوضيح مجالات الخدمة العمومية في الجزائر.
- تسليط الضوء على المجهودات التي بذلتها الجزائر من أجل عصرنة قطاع العدالة ومسايرته لمختلف التطورات العلمية والتكنولوجية والآلية.
- التعرف على مختلف الآليات التي وضعتها الجزائر لتحقيق عدالة الكترونية.
- مدى نجاعة وفاعلية الآليات المختلفة وانعكاساتها على القطاع من جهة، وعلى خدمة المواطن من جهة ثانية.

-**إشكالية الدراسة:** إن مجهودات الجزائر في عصرنة قطاع العدالة فرضت عليها الكثير من الجهد، والعمل المستمر من أجل الوصول إلى تحقيق خدمة عمومية إلكترونية تخدم طموح المواطن وتمكنه من تحقيق مصالحه واستخراج وثائقه في أحسن الظروف والأحوال وفي أقصر الآجال وبأفضل نوعية وخدمة، لذلك ستركز المداخلة على الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير الخدمة العمومية على مستوى قطاع العدالة؟ .

-**منهج الدراسة:**

إن المنهج المناسب لمثل هذه الدراسة التي تتضمن التحليل والنقد والاستنتاج، وكذا للإجابة على الإشكالية تم الاعتماد على **المنهج الوصفي التحليلي**، وذلك من أجل تحديد الظاهرة ووصفها وتحليلها وعرض المعلومات وترتيبها بما يخدم الموضوع ويوضحه.

التقسيم الخططي للدراسة:

المبحث الأول: واقع الخدمة العمومية في الجزائر

المطلب الأول: ضمانات أداء الخدمة العمومية.

المطلب الثاني: مجالات الخدمة العمومية.

المطلب الثالث: طرق وبدائل تطوير أداء الخدمة العمومية.

المبحث الثاني: آليات عصرنة قطاع العدالة في الجزائر

المطلب الأول: الآليات القانونية والتنظيمية.

المطلب الثاني: الآليات التكنولوجية والإعلامية.

المطلب الثالث: تكوين الموارد البشرية وتعزيز التعاون القطاعي والدولي.

المبحث الثالث: مدى فعالية ونجاعة الآليات المتعلقة بعصرنة قطاع العدالة في الجزائر

المطلب الأول: على مستوى تطوير جهاز العدالة.

المطلب الثاني: على مستوى تطوير وتحسين الخدمة للمواطن.

المبحث الأول: واقع الخدمة العمومية في الجزائر:

المطلب الأول: ضمانات أداء الخدمة العمومية

تشمل هذه الضمانات مختلف المبادئ التي تخضع لها الخدمة العمومية من أجل أفضل الأداء وضمان استفادة كل المواطنين منها وهي:

الفرع الأول: المساواة ويقصد بها المساواة بين جميع المواطنين في تلقي الخدمة العمومية: دون تمييز بينهم على أساس الجنس أو اللون أو العرق أو الدين، ويجب تقديمها دون تقصير، ومبدأ المساواة من المبادئ المكفولة دستوريا ومنصوص عليها في مختلف المواثيق من بينها الميثاق العالمي لحقوق الإنسان، فكل المواطنين متساوون في الاستفادة من الخدمة العمومية ومبدأ المساواة من دعائم الديمقراطية الإدارية.

الفرع الثاني: الديمومة: ويقصد بذلك أن أداء الخدمة العمومية لا ينتهي، فهي مرتبطة ومتواصلة وعلى الدولة وضع الخطط من أجل ضمان استمرارية وديمومة الخدمة العمومية بما يلبي احتياجات المواطنين ويمكنهم من الانتفاع منها.

الفرع الثالث: التطور: ويقصد بذلك أن تواكب الخدمات العمومية كل أشكال التطور والتقدم لاسيما التكنولوجي وهو انعكاس لما نصت عليه المادة 21 من المرسوم رقم 88-131 المتضمن تنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن حيث نصت المادة على أنه يجب على الإدارة أن تحرص على تحسين نوعية الخدمة العمومية باستمرار وأن على الإدارة أن تطور أي إجراء يتلاءم مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير.[1]

الفرع الرابع: التضامن: الخدمة العمومية ما هي الا تعبير عن التضامن بين المواطنين ودولتهم وتجسيده ميدانيا من خلال المحافظة على الانسجام الاجتماعي و الشعور بالمواطنة، كما يهدف الى جعل

[1]مقال لفاطمة مشعلة ، مفهوم الخدمة العمومية ، بموقع www.mawdoo3.com ، بتاريخ 14-02-2020 ، الساعة 17:00.



الخدمة العمومية من خلال المساعدة المادية والمعنوية في متناول المواطنين المبعدين اجتماعيا وهم الفئات المعوزة.[1]

المطلب الثاني: مجالات الخدمة العمومية:

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة من المجلات المنظمة من طرف الدولة يمكن إجمالها فيما يلي:

الفرع الأول: من حيث نوعية الخدمة: تشتمل على خدمات إدارية مثل خدمة الحالة المدنية بالبلديات وخدمات اجتماعية وثقافية مثل التمدرس والخدمات الصحية، إضافة إلى خدمات صناعية وتجارية مثل خدمة مؤسسة المياه، الكهرباء والغاز.

الفرع الثاني: من حيث التكلفة: تتمثل في خدمات مجانية تقدم دون مقابل وتتحمل تكاليفها الخزينة العمومية مثل الأمن وخدمات بالمقابل يتحمل المستفيد تكاليفها كليا وبشكل مباشر مثل الهاتف العمومي، مياه الشرب والكهرباء.[2]

وخدمات مدعمة وهي مشتركة التكاليف والأعباء بين المستفيد والدولة مثل السكن، النقل، السلع الاستهلاكية كالخبز والحليب.

الفرع الثالث: من حيث طبيعة استهلاك الخدمة: فنجد صنفان من الخدمات العمومية خدمات ذات استهلاك إجباري ومفروضة على الجميع مثل القوة العمومية، الأمن والدفاع، النظافة وحماية البيئة وتتحمل الدولة تكاليفها من الإيرادات العامة، وخدمات اختيارية تكون بالمقابل ساء مدعمة جزئيا أو كليا من المستفيد مثل السلع والخدمات والنقل.[3]

المطلب الثالث: طرق وبدائل تطوير أداء الخدمة العمومية:

فقد عملت الجزائر على إجاد بدائل لتطوير الخدمة العمومية والنهوض بها وجعلها أكثر نجاعة وتطورا وكان ذلك بما يعرف بمشروع الجزائر الإلكترونية سنة 2008 والذي يندرج ضمن رؤية رامية إلى مواكبة التكنلوجيا والإعلام وتطوير آليات تسمح باستفادة المواطنين من أفضل الخدمات.

الفرع الأول: الإدارة الإلكترونية: هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الإدارية وتوصيلها وخدمة المواطن بكل شفافية وكفاءة عالية، حيث يتم استعمال الوسائل التكنلوجيا والاتصال من أجل تقديم خدمة عمومية للمواطن وتحسين إيصالها وهي بديل

---

[1] العربي حجام، دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية في الجزائرية أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف قسم علم الاجتماع،2018 ، الصفحة 101.

[2] مقال بعنوان الخدمة العمومية، موقع www.tassilialgerie.com، بتاريخ 21-02-2020 على الساعة 15:30.

[3] مداخلة السيدة زهية براهيمي بعنوان الجزائر الالكترونية في اليوم الدراسي حول الإدارة الإلكترونية بمجلس الأمة بقصر زيغود يوسف الجزائر بتاريخ 27 أفريل 2010.



جديد يعيد النظر في علاقة الإدارة بالمواطن وهي محصلة لتطور عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية بشكل يركز على تقنيات الانترنت والأجهزة الاتصالية والتكنلوجية لتلبية حاجات المواطن بشكل يزيد من رضاهم على عمل الحكومة.

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية: حيث تهدف الإدارة الالكترونية في إصلاح الخدمة العمومية وذلك من خلال تقليص البيروقراطية والاستغناء عن المستندات الورقية وتحول بذلك المجتمع من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني والتخلي بذلك عن المحسوبية والتقليل من انتشار الفساد.

- إطلاق خدمات على الانترنت ووضع نظام معلوماتي مدمج وتحسين المهارات البشرية.
- تطوير تطبيقات قطاعية خاصة وإنشاء البنى التحتية المعلوماتية.
- خلق الظروف الملائمة لتطوير المهارات وتوفير البرامج المعلوماتية ورفع نوعية الخدمة العمومية.[1]

المبحث الثاني: الآليات المستحدثة لعصرنة قطاع العدالة في الجزائر:

يعتبر قطاع العدالة من القطاعات الحيوية في الدولة وقد اتجهت الجزائر بشكل جدي ومهم إلى تطوير وعصرنة هذا القطاع عن طريق العديد من الآليات التي تعكس مدى الرغبة في النهوض به وجعله قطاع الكتروني يساير التطور العلمي وهذه الآليات متنوعة ومتعددة.

المطلب الأول: الآليات ذات الطابع التشريعي: وتتمثل فيما يلي:

الفرع الأول: الآلية التنظيمية : وتتمثل أساسا في استحداث مديرية هامة على مستوى وزارة العدل عرفت بالمديرية العامة لعصرنة العدالة وهي مديرية تتكون بدورها من العديد من المديريات على رأسها مديرية الاعلام وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتهدف مديرية عصرنة العدالة إلى القيام بإنجاز برنامج إصلاح للوصول إلى العدالة أكثر فاعلية وسرعة وتمنح للقاضي ومختلف الشركاء كل الوسائل من أجل القيام بمهامهم على أحسن وجه، وقد تمكنت هذه المديرية من تحقيق العديد من النتائج وأخذت على عاتقها عصرنة النظام القضائي من حيث تنظيمه وسيره الداخلي وعلاقاته مع المحيط الوطني والدولي، وضمان ترقية استعمال أداة الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.[2]

4 مداخلة السيدة زهية براهيمي ، المرجع السابق.

5 د/ بواشري أمينة، الإصلاح الإداري في الجزائر "عرض تجربة مرفق العدالة 1999-2017"، المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، العدد 11، المجلد6، 2018.

الفرع الثاني : الآلية التشريعية: عملت الدولة على وضع إطار تشريعي خاص ويعتبر سند قانوني لتجسيد عصرنة قطاع العدالة، وإعطاء الإدارة الالكترونية في هذا القطاع الغطاء القانوني الذي يضمن حسن استعمال واستغلال التكنلوجيا، ومن بين هذه التشريعات ما يلي:

- القانون رقم 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة ويتكون من 19 مادة نصت المادة الأولى منه على أن الهدف من هذا القانون هو عصرنة سير قطاع العدالة من خلال وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل وإرسال الوثائق والمحررات القضائية بطريقة الكترونية واستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.
- القانون رقم 15-04 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين وقد نص هذا القانون على أنه يجب أن تكون آلية إنشاء التوقيع الالكتروني مؤمنة، وتعتبر هذه التقنية فعالة في تسريع الإجراءات.
- القانون رقم 18-01 المتمم لقانون تنظيم السجون وإعادة الادماج الاجتماعي للمحبوسين وهو قانون نظم العقوبة البديلة والمتمثلة في المراقبة الالكترونية للشخص المحكوم عليه عن طريق السوار الالكتروني.
- المرسوم التنفيذي رقم 17-347 الذي يحدد خصائص البطاقة المهنية للموظف وشروط استعمالها، حيث نظم هذا القانون للموظفين و الإداريين صلاحية اكتساب هذه البطاقة الالكترونية مكن السلطة الإدارية التي لها صلاحية التعيين .
- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 22 أوت 2012 المتضمن تنظيم تكوين تكميلي قبل الترقية، وهو القرار الذي تعتمده الجهات القضائية في تكوين موظفي قطاع العدالة عن بعد.

المطلب الثاني: الآليات ذات الطابع التكنلوجي والإعلامي:

تتمثل هذه الآلية في مختلف المواقع الالكترونية والأنظمة الآلية التي سخرتها وزارة العدل من أجل ضمان خدمة عمومية الكترونية في القطاع.

الفرع الأول: المواقع الالكترونية :

- إنجاز "موقع واب وزارة العدل" بالعربية: http:// arabic.mjustice.dz
  بالفرنسية:http:// www.arabic.mjustice.dz
- إنجاز "موقع واب بوابة القانون" بالعربية: http:// www.droit.arabic.mjustice.dz portail arabe

بالفرنسية:[1] http:// www.droit.arabic.mjustice.dz

الفرع الثاني: الأنظمة الآلية:

وهي مجموع الأنظمة التي تهدف إلى إدخال العديد من الإجراءات وجعلها الكترونية وآلية وهذه الأنظمة متعددة نذكر منها:

- نظام تسيير الملفات القضائية على مستوى الجهات القضائية SGDJ
- نظام سير صحيفة السوابق القضائية وهو متصل بالمركز الوطني للسوابق القضائية.
- نظام تسيير الأوامر بالقبض.
- نظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين.[2]
- نظام البصمة الالكترونية على مستوى المؤسسات العقابية للمحبوسين
- نظام سير ملفات المحبوسين على مستوى المؤسسات العقابية.
- نظام السوار الالكتروني أو ما يعرف بالمراقبة الالكترونية الذي يسمح بمتابعة المحكوم عليه ومعرفة مكان تواجده.[3]
- نظام المحاكمة عن بعد وهي تقنية حديثة ضمن المعلوماتية المركزية لوزارة العدل، وتتجسد في استخدام تقنية المحادثة عن بعد الذي جاء به القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة، وتستعمل هذه التقنية أثناء التحقيق القضائي باستجواب وسماع الأطراف، وأثناء المحاكمة وهو ما يسمح بعدم تسجيل المحاكمات وعدم نقل المتهمين إضافة إلى أن القانون يكفل للمتهم حقه في اختيار المحاكمة عن بعد أو المحاكمة العادية.[4]

بالإضافة إلى وضع شبكة انترنت موجهة للتعميم على مستوى الجهات القضائية، وشبكة إعلام آلي قطاعي على مستوى المجالس والمحاكم والمؤسسات العقابية والمحكمة العليا ومجلس الدولة وهي بمثابة الهيكل القاعدي لكل الأنظمة الآلية.

المطلب الثالث: الآليات المتعلقة بتكوين الموارد البشرية وتعزيز التعاون القطاعي والدولي:

---

[1] دليل المتعامل مع العدالة، وزارة العدل، 2009، الصفحة 20-22

[2] مجلة الاقتصادية العدد 16، السنة الثانية، أكتوبر 2009، الصفحة 44، 45

9 مقال بعنوان السوار الالكتروني لكافة المحبوسين مطلع 2018، النهار online ، العدد 2، نوفمبر 2017.

[4] د/ بواشري أمينة، المرجع السابق الصفحة 225[4]

تعتبر هذه الآليات مهمة ولها الدور الكبير في تنمية العنصر البشري الذي يعمل على تطبيق التكنلوجيا وتسيير الآلات، من جهة أخرى عززت الجزائر التعاون بين وزارة العدل وغيرها من القطاعات على المستوى الداخلي، وفتح مجال التعاون الدولي لمواكبة قطاع العدالة للمستجدات الدولية.

الفرع الأول: تكوين الموارد البشرية: ويشتمل على ما يلي:

- القضاة: حيث يهدف التكوين إلى رفع الكفاءة وجعل الترقية على أساس الأداء والمجهودات المبذولة أثناء فترات التكوين، ووضع أفضل إطار من أجل متابعة حسنة للمسار الوظيفي للقاضي إضافة إلى مراجعة البرنامج البيداغوجي بإدخال مواد جديدة في تكوين القضاة مثل الإعلام الآلي واللغات الأجنبية، إضافة إلى التكوين على المستوى الخارجي في العديد من الدول مثل: فرنسا والوم.أ وبلجيكا.[1]ومن جهة أخرى رفع مستوى تكوين القضاة الجدد وتخصيص حلقات تكوينية تمكنهم من اجراء فترات تدريبية في اطار التعاون الدولي .[2]
- الموظفون: ويتم ذلك من خلال رفع شروط الالتحاق بالوظيفة وإخضاع الموظفين لتكوين متخصص مدعم هو أيضا باللغات الأجنبية والإعلام الآلي إضافة إلى التكوين بالخارج خاصة في دول الاتحاد الأوروبي.[3]

الفرع الثاني: تعزيز التعاون القطاعي الوطني والدولي: ويتمثل فيما يلي:

- التعاون القطاعي الوطني: حيث عزز قطاع العدالة سبل التعاون مع الإدارات العمومية الأخرى في مختلف القطاعات وذلك بهدف تبادل المعلومات وتوفير الجهد والوقت في إنجاز الخدمة العمومية وتحسين مستوى الأداء ومن بين صور التعاون:

---

[1] Monsieur Bou djemââ Ait Aoudia ; Directeur général des ressources humaines, conférence nationale sur la Réforme de la justice, palais des nations club des pins, 28 et 29 Mars 2005, p123-131

12عبد الحفيظ طاشور، اصلاح العدالة في الجزائر المظاهر والآفاق، مجلة القانون المجتمع والسلطة، جامعة وهران، العدد01، 2012. ص95

[3] Monsieur Bou djemââ Ait Aoudia ; Directeur général des ressources humaines, conférence nationale sur la Réforme de la justice, palais des nations club des pins, 28 et 29 Mars 2005, p123-131

- الربط الآلي للمركز الوطني للسجل التجاري بواجهة البحث في قاعدة المعطيات الوطنية لصحيفة السوابق القضائية وهو ما يسمح للمركز الوطني للسجل التجاري من الاطلاع والاستخراج الفوري لصحيفة السوابق القضائية رقم 2 ورقم3 الموقعة الكترونيا.
- الربط الآلي للمديرية العامة للأمن الوطني بواجهة للبحث في قاعدة المعطيات الوطنية للأوامر بالقبض والاخطارات بالكف عن البحث الصادرة عن الجهات القضائية وهذا من أجل تعزيز احترام مبدأ ضمان الحقوق والحريات الفردية.
- الربط الآلي لقيادة الدرك الوطني بواجهة البحث في قاعدة المعطيات بالأوامر بالقبض والاخطارات بالكف عن البحث وصحيفة السوابق القضائية الموقعة الكترونيا.
- الربط الآلي للمعهد الوطني للأدلة الجنائية وعلم الإجرام بتطبيقة البريد الالكتروني الداخلي لوزارة العدل يسمح بإرسال الوثائق وتقارير الخبرة الطبية للجات القضائية.
- الربط الآلي لمديرية القضاء العسكري لدى وزارة الدفاع بواجهة البحث في قاعدة المعطيات بالأوامر بالقبض والاخطارات بالكف عن البحث وصحيفة السوابق القضائية الموقعة الكترونيا.[1]

- التعاون القطاعي الدولي: أكد ممثل وزارة العدل على فتح العديد من الورشات من أجل التعاون القائم بين الجزائر والاتحاد الأوروبي، كما أكد رئيس المفوضية الأوروبية في الجزائر جون لوك أن دعم قطاع العدالة في الجزائر هو الهدف الذي تصبو اليه الشراكة الجزائرية الأوروبية.[2]

كما تم ابرام اتفاقيات تعاون مع العديد من الهيئات الدولية منها:

- المنظمة الدولية للإصلاح الجنائي PRI
- برنامج الأمم المتحدة للتنمية PNUD
- صندوق الأمم المتحدة للطفولة UNICEF
- إدارة السجون بوزارة العدل الفرنسية
- المدرسة الفرنسية لادارة السجون AGEN

[1] د/ بواشري امينة، المرجع السابق، الصفحة 230-231.

15- مقال بعنوان " اطلاق برنامج تعاون مع الاتحاد الأوروبي في مجال عصرنة قطاع العدالة " الإذاعة الجزائرية ، العدد02 ، نوفمبر 2017.

- وكذا تعزيز العلاقات مع إيطاليا وبلجيكا وكندا بالإضافة الى تنظيم العديد من الملتقيات والمنتديات منها الملتقى الدولي حول عصرنة السجون والمنتدى الوطني لمساهمة المجتمع المدني في إعادة الادماج والملتقى الدولي حول الهندسة المعمارية للسجون.[1]

المبحث الثالث: مدى فعالية ونجاعة الآليات المتعلقة بعصرنة قطاع العدالة في الجزائر

إن للآليات التي تم الإشارة إليها وتفصيلها سواء كانت آليات تشريعية وتنظيمية أو آليات تكنلوجية وإعلامية، إضافة إلى آليات تكوين الموارد البشرية وتعزيز التعاون الوطني و الدولي الدور الكبير والفعالية التي انعكست على القطاع في حد ذاته وتطوره، كما انعكست أيضا على المواطن من حيث تلبية احتياجاته و تطوير الخدمة العمومية المقدمة له وهو ما سيتم تفصيله فيما يلي:

المطلب الأول: على مستوى تطوير جهاز العدالة

لقد كان لآليات عصرنة قطاع العدالة النجاعة والفعالية على جهاز العدالة تتمثل فيما يلي:

الفرع الأول: تطوير القطاع : وذلك بتزويد الجهات القضائية بالتجهيزات اللازمة بما في ذلك تجهيزات الاعلام الآلي وشبكة الانترنيت لمعالجة الملفات كما تم تطوير سياسة الاتصال على مستوى الجهات القضائية وفقا لما يفرضه القانون حيث أصبحت العدالة على درجة مهمة من الساحة الإعلامية ومزاكبة التطور العلمي.[2]

الفرع الثاني: التسيير الآلي الملفات القضائية: حيث أن التسيير الآلي للملفات القضائية وحفضها ويوفر العديد من الإيجابيات والضمانات والسرعة في تسيير العمل، وتعتبر الجزائر من الدول القليلة في العام التي وصلت لهذه الدرجة من العصرنة في قطاع العدالة ومتابعة الملف القضائي منذ دخوله للجهة القضائية ألى الفصل فيه وتنفيذه حفظه، وتعرف هذه التقنية للتسيير الآلي للملف القضائي العديد من التغييرات و التحيينات المستمرة منذ انشائه إلى اليوم، ويوفر ذلك العديد من الخدمات يمكن رصدها فيما يلي:

- توفير العناء على الجهات القضائية وذلك أن المعلومات يتم ارسالها الكترونيا الى مختلف الجهات القضائية وهو ما يؤدي الى السرعة في العمل.
- السرعة في تبليغ المتقاضين وذلك أن أنت الارسال للتبليغات يتم الكترونيا عبر الرسائل الالكترونية شرط تأكيد المتقاضي وصول الرسالة اليه.
- المحاكمة عن بعد لها الأهمية الكبيرة في سير الملفات القضائية وسرعة الفصل فيها وقد

[1] دليل المتعامل مع العدالة، المرجع السابق، الصفحة 20-24.

[2] La forme de la justice. Ministre de la justice. 2000. p 111-112.



- تمت اول محاكمة عن بعد بتاريخ 2016/07/11 بمجلس قضاء المسيلة، واليوم تم تعميم هذه التقنية في الفصل في القضايا.[1]
- التوقيع الالكتروني للأحكام والقرارات ومختلف الإجراءات يعكس التطور الكبير الذي وصل اليه القطاع.

الفرع الثالث: التواصل المستمر لقطاع العدالة مع مختلف القطاعات الأخرى : التي لها الدور الكبير في سير العمل القضائي، خاصة المديرية العامة للأمن الوطني ووزارة الدفاع وقيادة الدرك الوطني وهو ما يعزز السرعة في تنفيذ الأوامر بالقبض من جهة، والحفاظ على الحريات من جهة أخرى عن طريق سرعة تبادل المعلومات الالكترونية حول الأوامر بالقبض والاخطارات بالكف عن البحث.

يضاف الى ذلك ان التعاون الدولي انعكس إيجابا على القطاع خاصة فيما يتعلق بالعقوبة البديلة وهي السوار الالكتروني الذي يعتبر تقنية مستحدث نتيجة التعاون الدولي في هذا المجال.

المطلب الثاني: على مستوى تطوير وتحسين الخدمة للموطن:

إن لعصرنة قطاع العدالة والآليات المتخذة لذلك النجاعة الكبيرة والانعكاس الايجابي علة الخدمة العمومية وتلبية الحاجات التي يسعى المواطن لتحقيقها بلجوئه لهذا القطاع تتمثل فيما يلي:

الفرع الأول: توفير المعلومات و تسهيل الاتصال بالمتقاضين والاصغاء لطلباتهم والتسليم الفوري للوثائق حيث :

- طلب وسحب صحيفة السوابق القضائية في بضع دقائق على مستوى أي نقطة من الوطن إضافة الى تسيير ملفات الجزائريين المولودين بالخارج حتى يمكنهم استخراج صحيفة السوابق القضائية عبر الانترنيت من موقع وزارة العدل www.mjustice.dz والمعالجة الفورية لطلبات المواطنين برد الاعتبار القضائي وتسوية صحيفة السوابق القضائية للمعنيين.[2]
- الحصول على المعلومات من مصلحة الاعلام والتوجيه على مستوى الجهات القضائية حتى أنه بإمكان المواطن الاطلاع على مآل قضاياه من نافذة مفتوحة على ملفات المحكمة العليا حيث يزوده امين الضبط على مستوى هذه المصلحة بالمعلومات التي يحتاجها دون عناء الانتقال الى المحكمة

---

[1] نفس المرجع، الصفحة 219-225.

19 مداخلة الدكتور هني عبد الرزاق ، المدير العام لعصرنة العدالة بوزارة العدل بعنوان ادراج تكنولوجيات الاعلام والاتصال في تسيير العدالة في اليوم الدراسي حول الإدارة الإلكترونية بمجلس الأمة بقصر زيغود يوسف الجزائر بتاريخ 27 أبريل 2010

العليا بالعاصمة كما انه بإمكانه سحب قراراته من المجلس القضائي وليس من المحكمة العليا وهي سابقة ونقلة مهمة وفرت للمواطن الكثير من الجهد والوقت.

الفرع الثاني: خلق بدائل لعقوبة الحبس واستبدالها بما يعرف بنظام الرقابة الالكترونية المتمثلة في السوار الالكتروني، وهو ما يخفف الضغط على الجهات القضائية من جهة ومن جهة أخرى يسمح للمحكوم عليه بالبقاء حرا مع عائلته مع بقائه تحت الرقابة التي لا تسمح له بالتهرب من العدالة وتنفيذ العقوبة.

الخـــاتمـة:

لقد عرفت الجزائر تحولا كبيرا بعد مشروع الجزائر الالكترونية والذي عملت على تحقيقه على ارض الواقع بتسخير كل المجهودات ومختلف الآليات، كما عملت على للنهوض بالخدمة العمومية في مختلف القطاعات وتحقيق الرفاهية والخدمة السريعة الشفافة للمواطن، فلقد اضافت الإدارة الالكترونية مفاهيم جديدة للخدمة العمومية، ويعتبر قطاع العدالة من اول القطاعات استفادة من مشروع الجزائر الالكترونية حيث تم تسخير العديد من الاليات من اجل عصرنة القطاع والنهوض به وهو ما تم تفصيله وتوضيحه من خلال هذه الدراسة ، وتم التوصل للعديد من النتائج والتوصيات .

- **النتائـــج:**

- مواكبة قطاع العدالة للتطورات وجعله قطاعا الكترونيا بامتياز سواءا على المستوى الوطنى مقارنة ببقية القطاعات الأخرى، أو على المستوى الدولي بلحاقه بركب التطور العلمي التكنلوجي والالي للإدارة الالكترونية.
- تحسين الخدمة القضائية وتميزها بالسرعة والشفافية والجودة في النوعية.
- استجابة تطوير وعصرنة قطاع العدالة لطموح المواطن الجزائري في تحقيق عدالة قوية محايدة ومنصفة.
- تحقيق خدمة المواطن في الفصل في القضايا في اجال معقولة وحصوله على مختلف الوثائق في وقت قياسي وأحيانا فوريا، حتى انه بإمكان المواطن استخراج بعض الوثائق من بيته بعدما كان يتحمل مشقة وعناء التنقل للحصول عليها.

- **الاقتراحات :**

- وجوب نشر الوعي حول ثقافة الانترنيت وسعي الدولة الى تقوية البنية التحتية للحكومة الالكترونية ، وهذا من اجل توفير افضل الخدمات وفي كل الأوقات ، لان التعطل في شبكة الانترنيت يؤدي د شلل الإدارة الالكترونية وتعطل مصالح المواطنين .
- السعي المستمر الى التحيين القانوني بما يتجاوب والمستجدات التي قد تطرا على استعمال التكنولوجيا وما يترتب عليها من تجاوزات .
- الحذر واخذ الاحتياطات اللازمة من اجل مواجهة خطر القرصنة والذي يعتبر خطرا يتجاوز حدود الدولة الواحدة لنه خطر يهدد العام كله .
- اتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على الاسرار وتحقيق الشفافية التي تبعث الطمانينة في نفوس المواطنين وجعل التكنولوجيا وسيلة للتطور و الازدهار وليس وسيلة للاعتداء على معلومات الأشخاص وحرياتهم .

قائمة المصادر والمراجع:

أولا–قائمة المصادر:

1– القانون 15–03 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 ه الموافق اول فبراير 2015 المتعلق بعصرنة العدالة الج ر عدد 06.

2– القانون رقم 15–04 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 ه الموافق اول فبراير 2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين.

3– القانون رقم 18–01 المؤرخ في 12 جمادى الأولى عام 1439ه الموافق 30يناير 2018 المتمم للقانون 04–05 المتضمن قانون تنظيم السجون وإعادة الادماج الاجتماعي للمحبوسين.

4– المرسوم رقم 88–131 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1408 ه الموافق 04 يوليو 1988 ينظم علاقة الإدارة والمواطن.

5– المرسوم التنفيذي رقم 14–347 المؤرخ في 15 ربيع الأول عام 1439 ه الموافق 04 ديسمبر 2017 يحدد خصائص البطاقة المهنية للموظف وشروط استعمالها.

6– القرار الوزاري المشترك 22 اوت 2012 المتضمن تنظيم التكوين التكميلي قبل الترقية.

ثانيا–قائمة المراجع:

- **الاطروحات :**

1- العربي حجام، دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف قسم علم الاجتماع،2018.

- **المجلات:**

1- مجلة الاقتصادية، العدد 16، الجزائر، أكتوبر 2009.

2- منشورات مجلس الأمة، الإدارة الالكترونية، قصر زيغود يوسف، الجزائر، 2005.

- **المقالات والمداخلات:**

1- مقال بعنوان اخضاع اهم محاور مسار اصلاح العدالة للتعميق، وكالة الانباء الجزائرية، العدد 2، بتاريخ 2017/11/18.

2- مقال بعنوان اصلاح العدالة العدد 02، وكالة الانباء الجزائرية، العدد 02، نوفمبر 2017.

3- مقال بعنوان إطلاق برنامج تعاون مع الاتحاد الأوروبي في مجال عصرنة قطاع العدالة، الإذاعة الجزائرية، العدد 02، نوفمبر 2017.

4- مقال بعنوان السوار الالكتروني لكافة المحبوسين مطلع 2018، جريدة النهار online، العدد 02، 2017

5- عبد الحفيظ طاشور، اصلاح العدالة في الجزائر المظاهر والآفاق، مجلة القانون المجتمع والسلطة، جامعة وهران، العدد01، سنة 2012.

6- امينة بواشري. الاصلاح الإداري في الجزائر، المجلة العلمية لجامعة الجزائر3، المجلد06، العدد11، الجزائر، 2018.

- **المواقع الالكترونية:**

- موقع واب وزارة العدل www.mjustice.dz.

- مقال بعنوان الخدمة العمومية، موقع www.tassilialgerie.com، بتاريخ 21-02-2020 على الساعة 15:30.

- مقال لفاطمة مشعلة، مفهوم الخدمة العمومية بموقع www.mawdoo3.com،بتاريخ 14-02-2020، الساعة 17:00.

- **المراجع باللغة الفرنسية:**

1-Ministère de la justice. La réforme de la justice. La modernisation des juridictions. 2000.

2-Conférence nationale sur la réforme de la justice. Ministère de la justice .2005.

إجراءات تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية بالجماعات المحلية من وجهة نظر المواطن.

-دراسة ميدانية بلدية سطيف نموذجا-

حدة قرعيش،قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف 02.
نصير لعرباوي، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف 02.
hada_1987@yahoo.com
nacir_larb@yahoo.fr

Measures to improve the electronic service in local groups from the citizen's point of view
Setif municipality as a model

HADDA GUERRAICHE[a], LARBAOUI NACIR[b]
[a]Department of information and communication sciences/ College of Human and social sciences /University setif2, Algeria
[b]Department of information and communication sciences/ College of Human and social sciences /University setif2, Algeria

*HADDA GUERRAICHE: hada_1987@yahoo.com

Abstract

The citizen's impression and his evaluation of public administration organs depends on many factors and parameters. The most prominent factor is the extent of the ability of these organs to meet citizen's needs and respond to his interests and demands. The Ministry of Interior and Local Communities (MILC) adopted the electronic management within their organs in order to upgrade the public service and get a public service that saves time, effort and can respond to a huge number of citizens. Such a management, improves service quality in terms of effectiveness, lessening of bureaucracy, traceability and enhancing the reliability. The MILC has also created a national automatic record of civil status. This national record releases the citizens from providing their civil status documents when required, and therefore, reduce the size of files and administrative procedures, as it also reduces the duration for delivery of administrative and biometric documents
Keywords: public service, electronic management, local groups,municipal.

الملخص:

تقييم المواطن لأجهزة الإدارة العمومية وانطباعه عنها مرهون بالعديد من العوامل والمتغيرات وأبرزها مدى قدرة هذه الأجهزة على التكفل بإحتياجاته والوقوف على مصالحه وطلباته، وقد اعتمدت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على الإدارة الإلكترونية من أجل تقديم الخدمة العامة بشكل يوفر الوقت، الجهد واستيعاب الأعداد الهائلة من الجماهير طالبي الخدمة العمومية، وتحسين مستوى الإستجابة والفعالية وتعزيز النزاهة وتقليص البيروقراطية، حيث عمدت إلى استحداث سجل آلي وطني للحالة المدنية، سمح بإعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية، ومن ثمة التخفيف من حجم الملفات والإجراءات الإدارية مع تقليص آجال تسليم الوثائق الإدارية والبيومترية.
المفتاحية:البلدية،الخدمة العمومية ،الادارة الالكترونية، الجماعات المحلية.

المقدمة

تقوم رؤية استراتجية تطوير الإدارة الإلكترونية على جعل المواطن هو المحور الأساسي لإهتمامات الإدارة ليتسنى لها بذلك توفير خدمات جديدة ذات جودة عالية تتماشى وحاجياته وتطلعاته، كما تهدف هذه الإستراتجية إلى تحديث أساليب عمل الإدارة وإلى توفير وسائل عمل متطورة للتبادل والعمل داخل الجهاز الإداري وخاصة تحقيق التناغم بين النظم المعلوماتية التابعة لمختلف الهياكل العمومية لتمكينها من التخاطب، حتى لا تكون الإدارة الإلكترونية بذلك غاية في حد ذاتها وإنما وسيلة لخدمة المواطن.

فاعتماد الإدارة العمومية على النظم المعلوماتية مكنها من تطوير الخدمات المنمدجة التي تجنب المواطن عناء التنقل بين مختلف الهياكل الإدارية للإدلاء بمعطيات أو وثائق تنتجها أو تمتلكها هذه الهياكل، لكن التقييم الأخير لهذه الخدمات يختلف من مواطن لآخر، فهناك من يراها أعطت إضافة للإدارة العمومية وهناك من يرى بأن هذه الخدمة ليست آمنة بحكم اعتمادها على جراءات إلكترونية .

ومن خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل التالي:

ماهي وجهة نظر المواطن حول إجراءات تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية بالجماعات المحلية؟

ويندرج ضمن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

ماهو واقع الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية؟

ماتقييم المواطن لإجراءات تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية ببلدية سطيف؟

وسيتم خلال هذه الورقة البحثية التطرق إلى العناصر التالية:

الإطار المنهجي للدراسة.

الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية.

مشاكل الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية.

ملامح الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأثرها في تحسين خدمة المواطنين.

نتائج الدراسة الميدانية.

الإطار المنهجي للدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، وتم فيها الاعتماد على منهج المسح لجمع المعلومات المطلوبة من المبحوثين، أما عن مجتمع البحث فقد تمثل في مواطني بلدية سطيف، بالاعتماد على عينة عرضية مكونة من حوالي 250 وحدة ، مع توظيف أداة الملاحظة والاستمارة، حيث تم استرجاع حوالي 200 استمارة فقط.

ثانيا: الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية.

مرت الإدارة المحلية في الجزائر بعدة مراحل ساهمت في تدارك النقائص المسجلة على مستوى كل مرحلة.

تطور نظام الإدارة المحلية في الجزائر:

إن الإدارة المحلية في الجزائر لا تختلف عن الإدارات المحلية في سائر الدول الأخرى وذلك من حيث كونها أداة يتم بواسطتها تحقق السياسة العامة للدولة بغية تحقيق الرفاهية العامة لكل أفراد المجتمع وقد مرت الإدارة الملية في الجزائر بمرحلتين هامتين هما:

نظام الإدارة المحلية في عهد الاحتلال الفرنسي:

تجمع أغلب المراجع على تقسيم هذه الفترة إلى ثلاث مراحل وهي:

أ- **المرحلة الأولى:** مثلت السلطة الفرنسية من طرف الحاكم العام والذي يتبعه وزير الحربية ويعاونه مجلس كبار الشخصيات المدنية والعسكرية، كما عمدت السلطات الاستعمارية إلى الاستعانة بالشخصيات صاحبة النفوذ في أوساط المواطنين، كما عمدت السلطات الاستعمارية إلى الاستعانة بالشخصيات صاحبة النفوذ في أوساط المواطنين، إلى جانب ذلك عمل الحاكم الفرنسي على الاستفادة من الأنظمة السائدة في العهد العثماني، وقد تم تقسيم القطر الجزائري إلى ثلاث مناطق إدارية:[1]

-مناطق الإدارة المدنية: يتمركز فيها الأروبيون ، وتطبق فيها نفس نظم الإدارة الفرنسية

-مناطق إدارية مختلطة: فيها أغلبية وأقلية جزائرية، لذلك يطبق فيها نوعين من النظام: الأول خاص بالأوروبيين وهو نظام الإدارة المدنية، في حين يأخذ الثاني الطابع العسكري وهو ما يخضع له الجزائريين المتواجدين بهذه المناطق.

مناطق الإدارة العسكرية: وهي تتبع الأسلوب العسكري في التسيير والمعاملة يسيرها جنرالات، يسكن هذه المناطق الجزائريون، وتم الإبقاء فيها على أنظمة العهد العثماني فكان يساعد الحاكم في كل وحدة إدارية شيخ البلد

وقد أوجدت السلطات الاستعمارية ما يسمى بالمكاتب العربية سنة 1844 من أجل تسهيل العملية الاتصالية بين الحاكم والمحكومين، وهي تعتبر أهم مؤسسة في الإدارة المحلية للأهالي وهي ليست متماثلة على المستويين المركزي والمحلي، بل عرفت تدرج رئاسي هيكلي نجد على رأسه الهيئة المركزية

---

[1]-عيواج عذراء: واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية (دراسة ميدانية ببلدية قسنطينة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008-2009، ص138.

للتنسيق لدى الحاكم العام، لتأتي بعدها مديرية الشؤون الحربية لدى كل هيئة عسكرية بمقاطعات الجزائر وهران وقسنطينة وضمن الوحدات العسكرية الأقل نجد مستويين من المكاتب العربية:

أ–مكاتب من الدرجة الأولى: لدى قيادات هذه الوحدة.

ب–مكاتب عربية من الدرجة الثانية: لدى الوحدة الأقل.

وهي تختص بالإشراف على تحصيل الضرائب، فك النزاعات ومراقبة السكان، والإشراف على إنتاج المواد الضرورية لتموين القوة العسكرية الفرنسية.

ب– المرحلة الثانية:

كانت بداية هذه المرحلة مع صدور قانون مارس 1884 الذي ضم الجزائر إلى فرنسا واعتبرها جزء لا يتجزأ منها، كما تم تقسيم الجزائر إلى ثلاث ولايات الجزائر سنة 1861 تم إدخال تعديلات على نظام الإدارة في الجزائر، حيث بدأ الاهتمام بأسلوب الإدارة غير المباشر ونتج عن ذلك الاعتماد على القبائل التي أخذت مكان مجالس البلدية، وقد تولت هذه المجالس عدة مهام أبرزها: تحديد ضريبة الرأس، الفصل في القضايا المدنية، تمديد الغرامات أثناء وارتكاب المخالفات والجنح أما الجنايات فكانت من اختصاص المكاتب العربية[1]

ج– المرحلة الثالثة:

تم فيها تقسيم الولايات إلى قسمين أساسين هما: الشمال الذي يرتكز فيه الأوروبيين وأنشئت فيه المجالس البلدية ذات السلطة الكاملة، أما القسم الثاني فقد ضم المناطق التي يقل فيها العنصر الأوروبي وتقرر أن تضم مجالسها البلدية نوعين من الأعضاء، حيث يتشكل النصف الأول من الأعضاء من الأوروبيين والنصف الآخر من السكان الأصليين و لا يتم انتخاب الرئيس بل يعين من الأوروبيين وتسمى البلديات المختلطة، بجانب ذلك أقيمت في المناطق الآهلة بالسكان الجزائريين البلديات الأهلية والتي يشرف على إدارتها أشخاص معينون من طرف الحاكم العام، وليس لساكنها أي دور في إدارتها.

وطبق القانون البلدي الصادر في فرنسا عام 1884 على كل البلديات الجزائرية، ومن ثم أصبح التنظيم البلدي بالجزائر يشبه التنظيم البلدي في فرنسا مع بعض التحفظات دائما.

وإذا كان هناك خلط كبير بالنسبة للبلديات، فالأمر مختلف مع الولايات حيث كانت خاضعة للنظام الخاص بالولايات الفرنسية ثم صدر في شأنها مرسوم 23 سبتمبر 1875 نص في مادته الأولى على أن يكون في كل ولاية مجلس عام يتشكل من أعضاء فرنسيين وجزائريين تدوم مدة المجلس ست سنوات ويجدد نصف الأعضاء سنويا، كما يتفرع عن المجلس لجنة الولاية ويترأس الولاية والي الولاية الذي يتم

[1]– عيواج عذراء، المرجع نفسه، ص133.

تعيينه بناء على مرسوم كما هو الحال في فرنسا وحتى سنة 1955 ظلت هناك ثلاثة ولايات وهي الجزائر، قسنطينة ووهران، ليتم بعد ذلك مضاعفة عدد الولايات والبلديات حتى صدر مرسوم في 07 أوت 1955 أقر ولاية عنابة كولاية وذلك على أساس أنها جزء من ولاية قسنطينة، وفي 28 جوان 1956 صدر مرسوم قسم الشمال الجزائري إلى 12 ولاية، وبتاريخ 07 ديسمبر 1959 أنشئت ولاية سعيدة، وعليه بلغ عدد الولايات 15 وعدد البلديات 1578 بلدية واستمر الوضع حتى الاستقلال.

نظام الإدارة المحلية بعد الاستقلال:

ورثت الجزائر تركة مثقلة بالأعباء، تجسد ذلك في انعدام الإطارات والكفاءات القادرة على إدارة الشؤون الإدارية، وتسيير شؤون الدولة المختلفة التي تديرها الإطارات الفرنسية، والقلة القليلة من الجزائريين الذين تولي مسؤوليات محدودة في مصالح الإدارة الفرنسية، وبالتالي ورثت الجزائر المستقلة إدارة كولونيالية كانت تسعى إلى القضاء على كل مقومات الشخصية الوطنية وحاولت بكل الطرق أن تزيل كل ما هو جزائري في كل المجالات وكل ما يؤدي إلى تقويمها وعلاجا لهذا الوضع الخطير تدخلت الدولة للقيام بإصلاح إداري شامل تمثل في تنظيم الدورات التدريبية والملتقيات الخاصة بالموظفين الجدد في الوحدات المحلية كما عملت على تزويدها بالتجهيزات الأساسية التي تستهدف تحسين مستويات العمل الإداري، وفي إطار هذه الإصلاحات، تمت إعادة تقسيم البلديات والولايات، حيث تقلص عدد البلديات إلى النصف تقريبا وذلك حتى يتسنى إدارتها بالإمكانيات المادية والبشرية المتاحة.[1]

الجزائر في مرحلة بداية الإصلاح تبنى دستورها لسنة 1963 مبدأ اللامركزية واعتبر البلدية المجموعة الإقليمية الإدارية الاقتصادية والاجتماعية القاعدية، وكانت الجماعات المحلية فيها من أولى اهتمامات النظام الجديد القائم بعد 19 جوان 1965.

وفي عام 1974 كان هناك تقسيم إداري جديد رفع عدد الولايات إلى 31 ولاية وكانت دعائم هذا التقسيم تستند إلى مراعاة الحقائق الاقتصادية والسكانية والفوراق الجوهرية حتى تكون الولاية قاعدة للتخطيط الاقتصادي ومنطلق للتنمية .

وفي أفريل 1984 عرفت البلاد تقسيما إداريا جديدا ارتفع من خلاله عدد الولايات إلى 84 ولاية وقدر عدد البلديات بها بـ 1541 بلدية وذلك من أجل تقريب الإدارة من المواطن ولمتابعة التطورات الاقتصادية والبشرية[2].

مشاكل الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية.

[1]– زردومي أحمد، التقنوراطيون والإدارة العمومية في الجزائر، واقع وآفاق، دار الفائز للنشر والطباعة، ط1، قسنطينة، ص أ.

[2]– عيواج عذراء: مرجع سبق ذكره، ص 135.

إن الإدارة المحلية ماهي إلا جهاز من أجهزة الدولة وشكل من أشكال إداراتها التي تعمل على تسيير الشؤون العامة، بما يتوافق والنظام السياسي والاقتصادي والاجتماعي في الدولة.[1]

وفي محاولة لرسم إطار واضح ومحدد حول خصوصية بيئة الإدارة المحلية الجزائرية نجد أنها تتصف باختلال بنيوي وظيفي، نمت في إطاره العديد من مظاهر الفساد والبيروقراطية وهذا باعتراف من السلطة الحاكمة في حد ذاتها ... فالكسل والرشوة والآفات الاجتماعية، والضياع والتسيب كلها تنتشر يوم بعد يوم وتنتشر بخطورة...، فجراء هذه الأمراض والمظاهر تحولت الإدارة المحلية في الجزائر إلى فضاءات لمناوشات يومية بين موظفين يشتكون من سوء المعاملة ومواطنيهم يتهمونهم باللامبالاة والمحسوبية ويتحدثون عن خدمات دون المستوى.

أما الأسباب التي أدت إلى هذا الوضع السلبي فهي متعددة ومتنوعة ويمكن تلخيصها في:

طبيعة النظام السياسي:

إن معظم المشاكل التي يعاني منها الإدارة المحلية ناتجة عن طبيعة النظام السياسي، فهو أهم عنصر في تردي الوضع، إذ أن الإدارة المحلية ليست إلا أداة لتطبيق السياسات، التي يضعها النظام السياسي، وبما أن هذا الأخير مشلول، فقد أدى إلى شل الإدارة الحكومية وانتشار المحسوبية والفوضى وكل مظاهر الفساد الإداري[2].

البيروقراطية الشديدة:

في الحقيقة إن المفهوم السائد للبيروقراطية هو الالتزام الشديد والمتجر بنص القانون، لدرجة تؤدي إلى عرقلة المعاملات وبالتالي القضاء على الهدف الذي من أجله وضع القانون وهو تسهيل معاملات الناس.

والبيروقراطية بمفهومها العلمي هي تنظيم ضخم، موضوع كلي يتماشى مع المهام الضخمة وهذا يتطلب التنسيق المنطقي لعمل الكثير من الأفراد1[3].

والمظاهر البيروقراطية التي نسجلها في الإدارة المحلية الجزائرية عديدة نلخصها في:

-الإهمال وسوء معاملة الجمهور: حيث ينشغل الموظفون بأعمال أخرى ويهملون الأعمال الواجبة عليهم اتجاه المواطن.

-بروز ظاهرة الوساطة والمحسوبية.

---

[1]- أميرة علي فاطمة الزهراء: الاتصال بين الادارة المحلية والمواطن، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستير، علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر،2010-2011، ص 132.

[2]- القدوة محمد: الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، د ط، الأردن، 2010، ص259.

[3]-محمد عبد الوهاب: البيروقراطية في الإدارة المحلية، الدار الجامعية للنشر، د ط، الاسكندرية، 2004، ص 6.

-استغلال وسائل وأدوات الدولة للكسب الغير شرعي.

-التماطل والتجاوب البطيء، حيث يفتقد الموظفون إلى السرعة في الاستجابة إلى المتغيرات وبالتالي تعطيل المصالح.

- الرغبة في التسلط وممارسة النفوذ.

ولعل من بين العوامل والأسباب التي ساهمت في تأزم علاقة المواطن بالجماعات المحلية ونشوء ظاهرة البيروقراطية الهجينة في الجزائر:

*نقص التأطير وعدم العناية بفكرة التكوين.

* ثبوت أنماط التسيير وبقاء ظاهرة الروتين[1]

*ضعف الرقابة وسوء التنظيم والتسيير.

*انعدام التحفيزات.

انعدام المساءلة:

إن أنظمة الرقابة والمساءلة في المجال الإداري غير فعالة، وبالرغم من كثرة عدد الهيئات الرقابية والمساءلة في المجال الإداري غير فعالة، بالرغم من كثرة عدد الهيئات الرقابية والتأديبية داخل السلطة التنفيذية إلى أنه لم يتم ضبط المخالفات والحد من سوء الإدارة وهو ما أدى إلى انتشار الفساد والتسيب.[2]

تدني مستوى الدخل:

وهذا يؤثر كثيرا على الموظف حتى صاحب الأخلاقيات والملتزم بقانون ويدفعه إلى قبول الرشاوي والمال مقابل تسيير المعاملات وتسهيلها[3]

المركزية الإدارية وتضخم الجهاز الإداري: حيث تشكو هيكلة الإدارة العمومية من مركزية شديدة، وعدم الترابط الفعال بين إدارتها على المستوى المركزي والإدارات المحلية[4]

الإسراف في النفقات والشكليات:

التعقيدات الإدارية والروتين: أي الشكليات التي يجب توفرها في المعاملات الرسمية.

الفساد الإداري:

---

[1]– قاسم ميلود: علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر بين أزمة ومحاولات الاصلاح، مجلة دفاتر السياسة والقانون، 5 جوان 2011، ورقلة، الجزائر، ص74.

[2]– سعود عبد الفتاح: الإدارة العامة، الدار الجامعية للنشر، دط، الإسكندرية، 1992، ص ص 77.

[3]–قاسم ميلود: مرجع سبق ذكره، ص 75.

[4]– محمود القدوة: مرجع سبق ذكره، ص ص 260.

حيث يكثر الحديث عن فضائح وممارسات تتعلق بالفساد بكافة أشكاله من رشوة، استغلال النفوذ، انحرافات سلوكية وأشكال مختلفة من التسيب الوظيفي للعاملين، واقتنع المواطن الجزائري وأدرك أن الفساد منتشر في أجهزة الإدارة المحلية، وأنها مهيأة لانتشار أوسع لهذه الظاهرة في ظل التغيب المستمر للشفافية،الرقابة وحكم القانون.

التسيب واللامبالاة :

إن ظاهرة التسيب متجذرة داخل الإدارة العمومية الجزائرية، وتظهر أكثر في المستويات الإدارية الدنيا، والتي تتعامل بشكل مباشر مع المواطنين ففي البلدية مثلا نجد أ تراخي الموظفين يؤدي إلى فقدان الملفات والتماطل في تقديم الخدمة وأيضا الأخطاء المرتكبة في ملأ الوثائق الإدارية.

ولاشك إذا أمعنا النظر في هذه المظاهر نجدها كلها تستند إلى مجموعة من الشروط والعوامل التاريخية والسياسية منها والأخلاقية، الاقتصادية والاجتماعية والتي أفرزت حالة من اللاأمن بين الموطن والإدارة وحلت رابطة الثقة بينهما، وتركت انطباع سيئ لدى المواطنين عن إدارتهم.

ولعل حجم هذه المشاكل في الأجهزة الإدارية المحلية الجزائرية تشعبها وتفاقمها، حمل الحكومة الجزائرية على تفعيل آليات لمحاصرتها والقضاء عليها، ومباشرة عدد من الإصلاحات اعتمدتها الحكومات المتعاقبة، نذكر منها في هذا المقام على سبيل المثال لا الحصر استحداث وظيفة الوسيط الإداري على مستوى كل الولايات، حيث يقوم باستقبال تظلمات المواطنين وبحل المشاكل التي يمكن أن يحلها ويعين من طرف **الوالي**، **إضافة** إلى صدور قانون 131/88 المؤرخ في 04 يوليو 1988 والذي جاء لينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، من خلال تحديد واجبات الإدارة اتجاه المواطن.

غير أن كل هذه المحاولات التي بادرت بها القيادة السياسية قد فشلت في احتواء أزمة علاقة الإدارة مع المواطن، ورغم ذلك استمرت الحكومة الجزائرية في محاولات التحدي والبحث عن كل السبل والآليات التي من شأنها تحسين العلاقة بين الإدارة مع المواطن وإعادة الاعتبار للخدمة العمومية على مستوى الإدارات المحلية، حيث اتخذت هذه الأخيرة عدة تدابير في إطار المسعى الهادف غير أن كل هذه المحاولات التي بادرت بها القيادة السياسية قد فشلت في احتواء أزمة علاقة الإدارة مع المواطن،ورغم ذلك استمرت الحكومة الجزائرية في محاولات التجديد والبحث عن كل السبل والآليات التي من شأنها تحسين العلاقة بين الإدارة وإعادة الاعتبار للخدمة العمومية على مستوى الإدارات المحلية، حيث اتخذت هذه الأخيرة عدة تدابير في إطار المسعى الهادف إلى عصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن والقضاء على البيروقراطية والفساد التي طالما طبعت الإدارة المحلية واشتكى منها المواطن، ولعل أهم هذه التدابير الإجراءات الأخيرة التي بادرت الجماعات المحلية إلى تفعيلها والتي تمحورت حول:

-إعادة تأهيل المرافق الإدارية المحلية.

-تخفيف الملفات الإدارية.

-رقمنة سجلات الحالة المدنية والتحول نحو الإدارة الإلكترونية.

زيادة على المداومة على نشر التعليمات الصارمة سواء كانت صادرة من الوزير الأول أو وزير الداخلية والجماعات المحلية،لتفعيل هذه الإجراءات وإصدار مختلف النصوص القانونية في شكل مراسيم ومناشير للتأكيد على وجوب العمل وفق الإجراءات الجديدة.

ملامح الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأثرها في تحسين خدمة المواطنين:

يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية من أهم آليات تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي من تلك الآليات ما يلي:[1]

رقمنة سجل الحالة المدنية:

حيث انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة قبل تعميمها تدريجيا على مستوى كافة التراب الوطني.

-إصدار شهادات الميلاد جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية، عقود الزواج، شهادات الجنسية، صحائف السوابق العدلية، وعموما كل وثائق الحالة المدنية وكذلك الأمر في المجالات التعليمية والصحية والاجتماعية .

مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية:

ويتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري، من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على شبكة الإنترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها وكانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2020 وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني، وهي تقنية جديدة تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع

1_ فرطاس فتيحة: عصرنة الادارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية ودورها في تحسن خدمة المواطنين، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة ، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد15، المجلد2 2016،ص "318.

البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل أو السفر لمراكز الحالة المدنية، وتستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادة الزواج والوفاة، ثم السعي فيما بعد إلى تمديد العملية إلى كل الوثائق[1].

مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين:

في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية ممثلة في شخص الوزير عدة قرارات نذكر منها:

-القرار المؤرخ في 09 ذوالقعدة عام 1431 الموافق لـ 21 أكتوبر 2010 يحدد المواصفات التقنية لمستخرجي عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين.

-القرار المؤرخ في أول صفر 1433 الموافق لـ 26 ديسمبر 2012 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة وأضاف ذات المصدر، أن هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية والتي ستعمم تدريجيا على جميع المقاطعات والدوائر، ويعد مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية.

وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري هو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا ويكون مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني، ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد47 من الجريدة الرسمية قرار وقعه الوزير، يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين والجديد فيه أنه بالإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الإلكتروني وتعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية.

مشروع المواطن الإلكتروني:

حيث أطلقت في أواخر 2013 وزارة الداخلية مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في الجزائر، والذي يختصر أرشيف كل مواطن في واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية، بالإضافة إلى وضع رقم وطني لكل جزائرية وجزائرية يحل محل كل الوثائق وتقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بإصدار رخصة السياقة وجواز السفر وغيرهما، والاكتفاء ببطاقة التعريف الوطنية التي ستكون بطاقة رقمية مدة صلاحيتها مدى الحياة، ويعد هذا الإجراء خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة

[1]-بلقرع فاطنة العمري دلال، قريشي هاجر، جاهزية الادارة الالكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية / مجلة البديل الاقتصادي ، العدد السابع ديسمبر ،2017،ص11.

الإلكترونية التي تعد أول محور متبوع بتحديد الأهداف الكبرى، والخاصة التي يجب بلوغها في غضون خمس سنوات، علاوة على قائمة نشاطات لتنفيذها شمل هذا المشروع وضع شبكات ربط بين المؤسسات وبين الوزارات يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية واستعمال التكنولوجيا من خلال الرقمنة وتوثيق الوثائق الإدارية وتنصيب أنظمة إعلامية مدمجة، وكذا إدراج بعض الخدمات لصالح المواطن.[1]

إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات:

الذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل، وفي هذا السياق أكد السيد/ عبد الرزاق مهني المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية وأنه نتيجة لهذه الإجراءات المتبعة من طرف طرف وزارة الداخلية بعدة عمليات منها جمع وحفظ كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالة المدنية لـ 1541 بلدية وأصبحت حالة مدنية واحدة موحدة، وتم من خلال هذه العملية تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود لسنوات مضت وقد مس التصحيح السجلات القاعدية والأساسية وبذلك انتقل الأرشيف الوطني من الصفر إلى 95 مليون وثيقة مسجلة ومحفوظة وللاحتياط تم الاحتفاظ بنسخة قاعدة إلكترونية في الإدارة المركزية، كما تم ربط أكثر من 18 قطاع منها الوزارات بالسجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية، كما تم إصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات باستثناء وثيقة الزواج والوفاة وإلغاء العديد من الوثائق والإنتقال من 22 وثيقة إلى 07 وثائق، أما فيما يخص الوثائق البيومترية فإنه تم استخراج أكثر من 25000 جواز سفر بيومتري إلكتروني يوميا، كما تسليم أكثر من 8700 مليون جواز سفر بيومتري في ظرف 04 سنوات وأكثر من 06 ملايين بطاقة تعريف بيومترية، وهذه الأخيرة التي تميزت بتأمين خاص متمثل في شريحتين الأولى مرئية والأخرى خفية ولقد تم الاستعانة في صناعة هذه الوثائق بتكنولوجيا متعددة، تضمن حماية المعطيات التي يمكن الولوج إليها بسهولة حيث أكد أن كل هذه العمليات والإجراءات من أجل الوصول إلى بلدية و ولاية رقمية.

- الدراسة الميدانية :

لمعرفة وجهة نظر المواطن حول نجاعة إجراءات تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية تم إعداد استمارة استبيان تضمنت عدة محاور وهي:

المحور الأول: البيانات السوسيوديمغرافية.

المحور الثاني: معرفة المواطن بإجرءات تحسين الخدمة على مستوى الإدارة المحلية .

[1]- بلقرع فاطنة العمري دلال، قريشي هاجر، المرجع نفسه، ص 11.

المحور الثالث: ثقة المواطن في نجاعة الإجراءات وتقديره لها .

عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة:

المحور الأول: البيانات السوسيوديمغرافية.

من خلال توزيع الاستمارة نلاحظ أن نسبة الذكور فاقت نسبة الإناث لكوننا اخترنا العينة بالصدفة، كما أن أعمار المبوحثين تتراوح بين 40 و50 سنة، وعادت آخر مرتبة للفئة العمرية 50 سنة، وعليه أن نستنتج أن فئة الشباب تشكل أكبر نسبة من عينة المبحوثين وهذا طبيعي لأن 70 %من المجتمع الجزائري هم شباب.

-غالبية المبحوثين ذو مستوى تعليمي عالي (جامعي).

أي أن الجمهور المتعامل مع البلدية هو جمهور متنوع المستويات والفئات وذلك راجع لأهمية هذه الإدارة وضرورتها في حياة كل مواطن مهما كان مستواه العلمي والدراسي.

المحور الثاني: معرفة المواطن بإجراءات تحسين الخدمة على مستوى الإدارة المحلية .

-الأغلبية المطلقة من المبحوثين يعلمون بالإجراءات الخاصة بإلغاء إلزامية المصادقة على الوثائق صورة طبق الأصل ، أما مصدر معرفتهم بهذا الإجراء فقد كان وسائل الإعلام .

معظم المبحوثين يعرفون بأنه تم إلغاء وثائق الحالة المدنية عند تكوين الملفات الإدارية، أما مصدر المعرفة فهو وسائل الإعلام .

أغلب المبحوثين على علم بإمكانية استخراج شهادة الميلاد من أي بلدية على المستوى الوطني، وهناك نسبة قليلة يجهلون ذلك.ودائما وسائل هي وسيلة معرفتهم بهذا الإجراء.

-80 مبحوث من أصل 200 مبحوث لا يعلمون بأن استصدار البطاقة الرمادية للسيارة قد أصبح من مهام البلدية، أما البقية فهي تعلم بهذا الإجراء، ومصدر المعرفة كانت وسائل الإعلام.

غالبية المبحوثين يعلمون بأن استخراج بطاقة التعريف الوطنية قد أصبح من صلاحيات البلدية.

الأغلبية الساحقة من المبحوثين يعلمون أن بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر أصبحا بيومتريين كما عملية استخراجه حولت لمصالح البلدية.

أكثر من نصف المبحوثين 105 يجهلون الإجراء الخاص بإمكانية طلب جواز السفر البيومتري عن طريق شبكة الانترنت.

كما أن أغلبهم حوالي 102 يعلمون أنه يمكن طلب جواز سفر استعجالي لحالات الطوارئ .

هناك 100 مبحوث يعتقدون بأن الإجراءات السابقة الرامية إلى تحسين الخدمة العمومية معروفة لدى المواطنين وهناك 100 أخرى يعتقدون العكس.

المحور الثالث: ثقة المواطن في نجاعة الإجراءات وتقديره لها.

–أكثر من نصف المبحوثين يرون بأن مستوى الخدمات الحالية المقدمة من طرف مصالح البلدية مقبولة.

– معظم المبحوثين (118 مبحوث) صرحوا بأنهم لمسوا نوع من الاختصار في الوقت اللازم لقضاء معاملاتهم.

– غالبية المبحوثين نفوا بأن تكون هذه الإجراءات قد أوجدت نوع من العدالة في التعامل مع المواطنين، فالمحسوبية والبيروقراطية لاتزال قائمة.

– حسب المبحوثين فإن الإجراءات الجديدة ساهمت في التقليل من ظاهرة الطوابير التي طالما اشتكى منها المواطنون والموظفون في آن واحد.

–أيضا ساهمت هذه الإجراءات في التقليل من تزاحم المواطنين، كذلك ساهمت هذه الإجراءات في التقليل من حدة انفعالات وتوتر المواطنين.

–ساهمت هذه الإجراءات إلى حد ما في تجنيب المواطن اللجوء إلى وسيط لقضاء معاملاته المختلفة.

– بفضل هذه الإجراءات الإدارية لم يعد المواطن مضطرا إلى التنقل بين مختلف الإدارات الحكومية (البلدية والدائرة) لاستكمال أو قضاء معاملة واحدة وهذا حسب ما صرح به المبحوثين.

–ساهمت هذه الإجراءات نوعا ما في تحسين طريقة تعامل الموظفين مع المواطنين

– غالبية المبحوثين راضون عن الخدمات الحالية لمصالح البلدية.

–أغلبية المبحوثين يرون بأن هذه الإجراءات تعمل على إعادة بناء علاقات الثقة والتعاون بين الإدارة والمواطن.

– ثقة المواطن في نجاعة هذه الإجراءات جاءت مقبولة.

وعليه يمكن القول أن الإجراءات الجديدة الخاصة بتحسين الخدمة العمومية الالكترونية على مستوى الإدارة المحلية معروفة لدى غالبية المواطنين وأنها تسعى إلى خدمة المواطن على أحسن وجه، إلا أنها استهدفت جوانب أصبح ما يقال عنها أنها شكلية، وأهملت أخرى خاصة ما تعلق منها بجوانب الحياة العامة مشاكل المواطن وطرق التكفل بها.

06. خـــاتمـــة:

من خلال هذه الدراسة التي تمحورت حول إجراءات تحسين الخدمة العمومية والتي استهدفت بالتحديد قاصدي بلدية سطيف، تبين لنا أن هذه الإجراءات الإلكترونية ساهمت إلى حد كبير في تحسين الخدمة العمومية مقارنة بالخدمات المقدمة له بالطريقة التقليدية، ولذلك فإن تحديث الإدارة

العمومية بمختلف أجهزتها العمومية بمختلف أجهزتها ودوائرها شكل انشغالا مشتركا للعديد من الدول في العالم، هذا الانشغال تحول تدريجيا إلى معبر إجباري لإضفاء النوعية على الخدمات العمومية.

قائمة المراجع:

الكتب:

-أحمد بن مرسلي: مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال،ط1، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية،2007، ص 169.

-تسيير صالح الرشيدي : مناهج البحث التربوي، دار الكتاب الحديث، ط1، الكويت، 2000، ص 21.

-رجاء وحيد دويدري: البحث العلمي:أساسيته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر المعاصر،ط1، لبنان ، ص 314.

-زردومي أحمد، التقنوراطيون والإدارة العمومية في الجزائر، واقع وآفاق، دار الفائز للنشر والطباعة، ط1، قسنطينة، ص أ.

-زياد عمر محمد: البحث العلمي-مناهجه وتقنياته، دار الشروق، ط1، جدة، 1983، ص282 .

-سعود عبد الفتاح: الإدارة العامة، الدار الجامعية للنشر، د ط، الإسكندرية، 1992، ص 77.

-عامر فند يلجي، البحث العلمي باستخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 1999، ص173.

-علي عبد المعطي: أساليب البحث العلمي، مكتبة الفلاح، الكويت، 1998، ص130.

-غريب محمد أحمد: البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، د ط، الإسكندرية، د س ن، ص42.

-فاطمة عوض صبر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط1،الإسكندرية، 2002، ص 195.

-القدوة محمد: الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، د ط، الأردن، 2010، ص259.

-محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2001، ص ص 158-159.

-محمد عبد الوهاب: البيروقراطية في الإدارة المحلية، الدار الجامعية للنشر، د ط، الاسكندرية، 2004، ص 6.

-موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات علمية)، دار القصبة للنشر، ط2، الجزائر، 2006، ص 204.

Crime c.Modio,thegoverment of great Britain, London,p786.

- Marie christinerouault,droitadministratif –source et principegénéraux(l'organisation administrative et le contrôle de l'administration),gualinoéditeur paris,2005,p84.

المقالات:

- بلقرع فاطنة العمري دلال، قريشي هاجر، جاهزية الادارة الالكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية / مجلة البديل الاقتصادي ، العدد السابع ديسمبر،2017،ص11.

- فرطاس فتيحة: عصرنة الادارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية ودورها في تحسن خدمة المواطنين، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة ، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد15، المجلد2 2016،ص "318.

- قاسم ميلود: علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر بين أزمة ومحاولات الاصلاح، مجلة دفاتر السياسة والقانون، 5 جوان 2011، ورقلة، الجزائر، ص74.

الرسائل جامعية:

- أميرة علي فاطمة الزهراء: الاتصال بين الادارة المحلية والمواطن، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستير، علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر،2010-2011، ص 132.

-عيواج عذراء: واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية (دراسة ميدانية ببلدية قسنطينة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008-2009، ص138.

الملحق: استمارة الاستبيان

المحور الأول: البيانات الشخصية.(ضع علامة X أمام الإجابة المناسبة).

الجنس: ذكر أنثى

السن 18-30 30- 40 40-50 51 فأكثر

3-المستوى التعليمي: دون مستوى ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

المحور الثاني: معرفة المواطن بإجراءات تحسين الخدمة العمومية بالإدارة المحلية

4-هل تعلم أنه تم إلغاء إلزامية المصادقة على الوثائق طبق الأصل ؟ نعم لا

بذلك :

وسائل الإعلام –مصالح البلدية–الاتصال الشخصي – أخرى تذكر ....

5–هل تعلم أن وثائق الملفات الإدارية قد تم تقليصها ؟ نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:

وسائل الإعلام –مصالح البلدية–الاتصال الشخصي – أخرى تذكر ....

6 –.هل تعلم أنه يمكنك استخراج شهادة الميلاد من أي بلدية على المستوى الوطني ؟نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:

وسائل الإعلام –مصالح البلدية–الاتصال الشخصي – أخرى تذكر ....

7–هل تعلم أن استخراج البطاقة الرمادية للسيارة قد تم تحويله إلى البلدية؟ نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:

وسائل الإعلام –مصالح البلدية–الاتصال الشخصي – أخرى تذكر ....

8–هل تعرف أنه يمكنك استخراج بطاقة التعريف من البلدية؟ نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:

وسائل الإعلام –مصالح البلدية–الاتصال الشخصي – أخرى تذكر ....

9–هل أنت على علم بأن بطاقة التعريف الوطنية قد أصبحت بيومترية ؟ نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:

وسائل الإعلام –مصالح البلدية–الاتصال الشخصي – أخرى تذكر ....

10–هل تعلم أن جواز السفر أصبح بيومتري؟نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:

وسائل الإعلام –مصالح البلدية–الاتصال الشخصي – أخرى تذكر ....

11–هل تعلم أن جواز السفر تم تحويله إلى البلدية؟نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:

وسائل الإعلام –مصالح البلدية–الاتصال الشخصي – أخرى تذكر ....

12–هل تعلم أنه يمكنك إدراج طلب جواز السفر البيومتري عن طريق الأنترنت ؟ نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:

وسائل الإعلام –مصالح البلدية–الإتصال الشخصي – أخرى تذكر ....

المحور الثالث : وجهة نظر المواطن حول اجراءات تحسين الخدمة العمومية.

13-هل ترى بأن الخدمات المقدمةمن طرف مصالح البلدية؟ جيدة مقبولة سيئة

14-الإجراءات المتبعة من طرف مصالح البلدية اختصرت الوقت اللازم لقضاء معاملاتك

أوافق محايد لا أوافق

15-الإجراءات المتخذة من طرف مصالح البلدية أوجدت نوع من العدالة في التعامل مع المواطنين

أوافق محايد لا أوافق

16-الإجراءات المتخذة من طرف مصالح البلدية قللت من ظاهرة الطوابير

أوافق محايد لا أوافق

17-الإجراءات المتخذة من طرف مصالح البلدية قللت من تزاحم المواطنين

أوافق محايد لا أوافق

18-الإجراءات المتخذة من طرف مصالح البلدية قللت من حدة انفعالات وتوتر المواطنين

أوافق محايد لا أوافق

19-الإجراءات المتخذة من طرف مصالح البلدية ألغت اللجوء إلى وساطة لقضاء حاجاته ومعاملاته

أوافق محايد لا أوافق

20-كيف تقدر مستوى رضاك عن الخدمات الحالية لمصالح البلدية

راض جدا راض غير راض غير راض على الإطلاق

21- الإجرءات المتخذة من طرف مصالح البلدية لها مصداقية

أوافق محايد لا أوافق

22-الإجراءات المتخذة من طرف مصالح البلدية تعمل على محاولة بناء واستمرارية العلاقة مع المواطن

أوافق محايد لا أوافق

23-كيف تقيم ثقتك في هذه الإجراءات؟

جيدة مقبولة سيئة

الإدارة الإلكترونية كآلية لتجويد الخدمة العمومية المحلية- مصلحة الحالة المدنية ومصلحة البيومترية نموذجا-

فاكية سقني، قسم: الحقوق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف -02-

S11fakia@ yahoo.fr.

الملخص:

أمام التطور التكنولوجي السريع في مجال الاتصالات والانترنت والمعلومات، مع مطلع التسعينيات، فإن التحول من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الإلكترونية يعتبر ضرورة ملحة أمام الدولة وليس خيارا لها، فالمرفق العام يعد أداة فعالة لاستمرارية الدولة وأحد أهم المجالات للتكيف مع التطورات الحاصلة في مجال المعلومات والاتصالات، بما يتجاوب مع اتساع الخدمات وازدياد حاجيات المواطنين لكي يقدم خدماته العامة بيسر وسهولة وكفاءة في الوقت ذاته.

بناءا عليه، فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية معناه الاتجاه نحو تقديم خدمات عامة جديدة وجيدة للمواطن باستعمال وسائل الكترونية حديثة ومتطورة، وذلك سعيا للقضاء على بيروقراطية الإدارة التقليدية التي أثرت على نوعية الخدمة العمومية.

مما أدى إلى القيام بالعديد من الإصلاحات الإدارية لإعادة الثقة بين المواطن والإدارة، وإرضاء المنتفعين من خدمات ذات جودة ونوعية أحسن لتلبية حاجيات المواطنين, وبالنظر للدور الفعال المنوط للبلدية في حياة المواطنين كوحدة محلية إقليمية، واحتكاكها الدائم والمباشر بهم كان لزاما أن تشمل عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية هذه الوحدات الإدارية، وذلك بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لتحسين الخدمة العمومية المحلية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية الإلكترونية، جودة الخدمة العمومية المحلية.

Abstract:

Before the speedy Technological development in the communication, internet and information field in the in 1990, the transition from the classic administration to the electronic administration is considered as a requirement to the state and not as a choice, the public service is an effective tool for the state continuity and one of the main fields to adapt with the new development, which corresponds with the increasing facilities and citizen’s need, to provide efficient and easy public utilities at same time.

Therefore, the application of the electronic administration is a direction to present to the public new public utilities with high quality using these developed technological Tools, in order toeliminate the administrative buraucracy That affect the quality of the public utilities.

This matter led to establish multiple administrative reforms, to restore trust between the administration and the cityzens and satisfacting the benificiaries of thèse facilities.

In reguard to the assigned rôle of the municipality as a local régional unity and its direct and permanant contact with them, i twas copmulsory That This administrative transit to the electronic administration include it through investment in TIC to provide the quality of the local public utility.

Keywords: electronic administration, administrative electronic utility, the quality of public local utility.

مقدمة:

في ظل تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وظهور مرافق إدارية حديثة، وخدمات جديدة، و تزايد حاجيات المواطنين ومطالبهم بتطوير وتحسين الخدمات العمومية المقدمة من المرافق الإدارية، فإن الإدارة اليوم مطالبة بالقيام بالإصلاحات وتحديث طرق تسيير المرافق العامة للوصول إلى ترقية خدمة العمومية.

إن أزمة البيروقراطية من أكثر أسباب ضعف أداء أو تقديم الخدمة العمومية، والتي أثرت على نوعيتها، مما أدى إلى القيام بالعديد من الإصلاحات الإدارية لإعادة الثقة بين المواطن والإدارة، وإرضاء المنتفعين من خدمات الإدارة بالتحول إلى إدارة خدمات قائمة على الشفافية والنزاهة والفعالية في الأداء للوصول إلى خدمات ذات جودة ونوعية أحسن لتلبية حاجيات المواطنين.

وعليه، فإن المنتفع الجديد أو الحالي تأثر بالتغييرات والتطورات التي تعرفها المجتمعات، أصبح ينظر إلى المرفق العمومي اليوم من خلال الخدمات التي يقدمها ونوعية هذه الخدمات وجودتها، حتى أن المنتفع في الغالب لم يعد يهمه أن تكون هذه الخدمات مقدمة من طرف صاحب الامتياز(الخواص)، أو من طرف الإدارة نفسها بقدر ما تهمه جودة هذه الخدمات وثمنها، ومن ثم تغيرت طبيعة العلاقة بين المرفق العمومي والمنتفعين، فعوض أن يخضع المواطنون للممارسات الإدارية للمرفق العام، فإن هذه الأخيرة هي من التي عليها أن تستجيب لحاجياتهم، وبالتالي لم يعد دور الدولة هو مجرد الإنتاج الكمي للأدوات والخدمات استجابة للحاجيات الكمية للمواطنين، بل استجابة للنوعية أيضا.

وبالنظر للدور الفعال المنوط للبلدية في حياة المواطنين كوحدة محلية إقليمية، واحتكاكها الدائم والمباشر بهم كان لزاما أن تشمل عملية العصرنة والتحديث هذه الوحدات الإدارية، وذلك بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، بغية القضاء على البيروقراطية والحد من انحرافات سلوك الأفراد اليومية داخل الإدارات.

فليس من المعقول أن تقف السلطة العامة في الدولة موقفا سلبيا اتجاه الإدارة الإلكترونية الذي بدأ يغزو مختلف المرافق العامة في العالم لتحقيق الخدمات المرفقية بطريقة أيسر وأدق، ويضمن للإدارة نفسها مزيدا من الكفاءة في الانجاز، والاقتصاد في النفقات.

مع أن تطبيق الإدارة الإلكترونية تكلف ميزانية كبيرة وخبرة مهنية عالية، فتكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال لها تأثير على تسيير الموارد البشرية، والعلاقات في الإدارة، فقد أدت إلى ظهور حقوق جديدة، وأعمال جديدة، والتزامات جديدة للعاملين العموميين، وباقي الأعوان.

مشكلة البحث:

مما سبق ذكره أعلاه، فإشكالية البحث تتمحور حول **دور الإدارة الإلكترونية في تجويد الخدمة العمومية وترقيتها على مستوى المحلي ؟**

أهداف البحث:

- معرفة مدى تطبيق الإدارة المحلية (البلدية ومصالحها) في الجزائر للإدارة الإلكترونية في ظل تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتزايد حاجيات المواطنين ومطالبهم بتطوير وتحسين الخدمات العمومية المقدمة من المرافق الإدارية.

- معرفة معوقات تطبيق مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر أو وعوامل نجاح في ذلك على مستوى المحلي بالمقارنة مع باقي المرافق العمومية الإدارية وباقي الدول.

فرضيات البحث:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي يساهم في تجويد الخدمة العمومية.

أهمية البحث:

- إن أهمية البحث من أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية المحلية في تلبية حاجات المواطنين المتغيرة وتحسين جودة تقديم الخدمة المحلية من خلال شبكة الانترنت والمواقع الإلكترونية لجذب المواطن المحلي للتعامل الإلكتروني ومشاركته وتفاعله من خلال المعلومات المقدمة.

منهجية البحث:

للوصول إلى الهدف من دراسة هذه المقالة تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي الذي يتضح من خلال وصف الإطار النظري للدراسة، حول مفهوم الإدارة الإلكترونية، ومفهوم الخدمة العمومية للوصول إلى أنواعها ومبادئها ومعايير قياس جودتها، ومحاولة وصف وتحليل تجربة الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى البلدية، خاصة مصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية بهذه الأخيرة، مع استعمال المقارنة في بعض الأحيان لمعرفة عوامل النجاح والفشل في تطبيق ذلك ومعوقات التي تواجهها بالمقارنة مع باقي المرافق العمومية وباقي الدول.

حدود البحث:

إن الجزائر اليوم مطالبة كباقي الدول العالم بالقيام بالإصلاحات إدارية لتحديث طرق تسيير المرافق العامة للوصول إلى تحسين وترقية الخدمة العمومية، ولتنوع المرافق العمومية الإدارية على المستوى الوطني والمحلي، فقد تم حصر موضوع الدراسة في معرفة مدى تطبيق المرافق العمومية المحلية للإدارة الإلكترونية، ونظرا للعدد الكبير للمرافق العمومية على المستوى المحلي، تم اختيار مصلحة الحالة المدنية

ومصلحة البيومترية كنموذج لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى البلدية كأهم مرفق إداري قريب من المواطن.

أولا:الإطار النظري للدراسة

- مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن التحول باتجاه الإدارة الإلكترونية بدأ يغزو مختلف المرافق العامة في العالم لتحقيق الخدمات المرفقية بطريقة أيسر وأدق، ويضمن للإدارة نفسها مزيدا من الكفاءة في الانجاز، والاقتصاد في النفقات.

لهذا، فليس من المعقول أن تقف السلطة العامة في الدولة موقفا سلبيا اتجاه هذا التحول الذي يمثل تحديا كبيرا لها، لأن تطبيق الإدارة الإلكترونية تكلف ميزانية كبيرة وخبرة مهنية عالية، فتكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال لها تأثير على تسيير الموارد البشرية، والعلاقات في الإدارة، فقد أدت إلى ظهور حقوق جديدة، وأعمال جديدة، والتزامات جديدة للعاملين العموميين، وباقي الأعوان.[1]

بداية، وللإشارة يستخدم البعض عبارة الحكومة الالكترونية للحديث عن عملية استخدام وسائل الإعلام والاتصال وتقنياته الحديثة لتطوير أداء الإدارة، أما البعض الآخر لا يرى موجبا لاستعمال مثل هذه العبارة، ويقترح الاكتفاء باستخدام عبارة الإدارة الالكترونية لتأدية المعنى ذاته.

يقصد بالحكومة الإلكترونية بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية أو شبكة الإنترنت في إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويطلق عليها أحيانا بالإدارة بغير أوراق، أو الإدارة الإلكترونية.[2]

كما تعرّف أيضا بأنها: " تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية."[3]

[1] - Georges Chatillon, Bertratrand du Marais, L'administration électronique au service des citoyens, Actes du Colloque organisé à paris les 21-22janvier2002 par le conseil d'état et l'université paris1 panthéon Sorbonne, Bruyant Bruxelles 2003, pp127-131.

[2] – ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، " المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، منظم المؤتمر، أكاديمية شرطة دبي– مركز البحوث والدراسات رقم العدد 04، تاريخ الانعقاد: 26 /2003/04 إلى غاية 28-04- 2003، دبي، الإمارات العربية المتحدة، ص http:www.f-law.net/law/threads/11331.1

[3] – محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009، ص43.

كما تم تعريفها أيضا بأنها:" العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة، وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء."[1]

وكذا تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها أسلوب جديد ومتطور لإدارة المرافق العامة في الدولة، يهدف إلى رفع مستوى أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة للجميع، وتقديمها بصورة مرضية لطالبي الانتفاع منها عبر الاستفادة القصوى من الوسائل الإلكترونية بيسر وسهولة، وفي إطار من الشفافية والوضوح.[2]

باختصار لما سبق ذكره من تعريفات، يمكننا القول بأن الإدارة الإلكترونية تعني تبني التغيير أو التعديل في العلاقة بين الحكومة من ناحية، والمواطنين من ناحية أخرى، بتقديم الخدمات العامة بطريقة مختلفة عن الطرق التقليدية أي بطريقة الكترونية، والعمل على تحسين نوعيتها وبناء الثقة بين الدولة ومواطنيها بطريقة ديمقراطية وشفافة بإتاحة الفرصة للجمهور لإبداء رأيه في مستوى أداء المرفق للخدمة.[3]

– متطلبات الإدارة الإلكترونية

من خلال هذه التعاريف، فمن أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية، نذكر:

– العنصر البشري المؤهل والمدرب:

وهذا ما يقتضي من الإدارات إدخال التغيير والتطوير على الموظفين العاملين بها، وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين أو تأهيلهم علميا على رأس العمل لأداء الدور المعلوماتي المنوط بهم عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة، وإقناع المواطنين للتعامل مع الإنترنت لطلب الخدمة المرفقية الكترونيا، وأيضا حتى المسئولين الإداريين لابد أن تكون لهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الإدارية الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.[4]

– توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:

---

1 – المرجع نفسه، ص 43.

2– داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، الطبعة الأولى، الإسكندرية: الناشر منشأة المعارف، 2007، ص 77.

3 – المرجع نفسه، ص ص 72–73.

4 – عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، الطبعة الأولى، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2006، ص49.

بمعنى تأمين أجهزة الحاسب الآلي أو الأجهزة العلمية المتطورة الخاصة بأنظمة تقنية المعلومات والاتصالات، وربطها بالشبكة العنكبوتية للانترنت.[1]

وإلى جانب ذلك، لابد من وجود قاعدة بيانات ومعلومات مخزنة تعمل الحكومة الإلكترونية استنادا إليها عن طريق البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة الكترونيا.[2]

– وضع تشريعات خاصة بالحكومة الإلكترونية:

حيث تقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيقها لأهدافها على أحسن وجه، ولحمايتها من الاعتداء ومن الجرائم الإلكترونية، حيث يجب حماية المعلومات والبيانات الخاصة التي يتم إدخالها إلى شبكة المعلومات، بحيث لا يتمكن من الإطلاع عليها إلا أصحاب الصلاحية القانونية في ذلك.[3]

فلابد من توفير الأمن المعلوماتي والإجراءات اللازمة لتأمين الحماية من المخاطر والاختراقات التي تهدد سرية المعلومات والحفاظ على الأجهزة والبرامج عن طريق التحديث المستمر لأنظمة التشغيل والبرامج المضادة للفيروسات، واستخدام البطاقات الذكية أو البصمات وكلمات السر أو المرور وعمل نسخ احتياطية للمعلومات وحفظها.[4]

فمن خلال توفر الأمن المعلوماتي تكتسب الثقة في تقديم المعلومات الشخصية، وفي الاستثمار في موضوع أمن المعلومات بما يتناسب وحجم المشروع والمعلومات التي ستقدم من قبل المستفيدين؛ فالهاجس الأمني من أهم معوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.[5]

– فوائد الإدارة الإلكترونية

– من منظور المواطن:

يتوقع المواطن أن تحقق له الإدارة الإلكترونية فوائد مختلفة، نذكر منها:

– تخفيف العبء عن المواطنين من حيث توفير الوقت والجهد والمال، لأن الوقت والجهد والمال من العوامل المهمة التي تحكم نمط الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة.

– توفير خدمة مستمرة على مدار 24 ساعة في اليوم، وفي جميع الأيام.

---

[1] – محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص ص 71– 72.

[2] – عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص ص 48–49.

[3] – ماجد راغب الحلو، المرجع السابق، ص02.

[4] – محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص74.

[5] – خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008.، ص ص 40–41.



– تحقيق قدر من الشفافية للمواطنين، من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لمعظم المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية ذات العلاقة بالخدمات.

– المساواة في المعاملة، فكل مواطن له الحق في الحصول على الخدمات المقدمة والمتاحة بنفس القدر والسرعة والقيمة، حتى ذوي الاحتياجات الخاصة.

– معرفة المواطنين متطلبات وإجراءات الخدمة من دون الحاجة إلى الذهاب إلى مراكز الخدمة، ومن ثم التقليل من عدد مرات التردد.

– انخفاض الوثائق الورقية المتبادلة في إجراء وتنفيذ المعاملات.[1]

– فوائد الإدارة الإلكترونية من منظور الإداري:

- تقليل نسبة التعقيد، وتبسيط إجراءات العمل بين الحكومة وبين المواطنين.
- اختصار عدد الدوائر المساهمة في إنجاز المعاملة، بفضل استغلال التقنيات في تحسين عمليات تكامل الخدمة الجديدة عبر المعلومات الدولية.
- تخفيض التكاليف وأداء الخدمات إلكترونيا بأعلى درجات الأداء، وفي أقل وقت.
- أداء الخدمات العمومية الكترونيا يوفر بيانات والمعلومات للمستفدين بشفافية أكبر، ويفتح قنوات اتصال بين المواطنين والجهات الإدارية أو الحكومية، للضغط على الحكومة أكثر.
- عرض إجراءات الحصول على الخدمة بصورة تسهل التعامل مع الجهاز الإداري.[2]

فالحكومة تستطيع تغيير انطباعات المواطنين في شأن النوعية الروتينية للخدمات العامة التي تقدمها لهم، وإعادة ثقة ومصداقية المواطنين فيها، حيث أن إعادة بناء العلاقة مع المواطن تتطلب تزويده بالخدمات، وإيصالها على نحو مختلف، ومن دون الانتظار لمدة طويلة نتيجة الإجراءات المعقدة المتبعة لهذا الغرض.

كما أن كل هذه الفوائد للإدارة الإلكترونية تتجسد في إعادة هندسة النظم والإجراءات والنماذج الحكومية لتوفير خدمة أفضل وبكلفة أقل، وهذا ما يتطلع إليه المواطن المنتفع بالخدمة العمومية.

– مفهوم مبدأ الجودة والنوعية في تقديم الخدمات العامة:

[1] – نبراس محمد جاسم الاحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة، دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر، 2018، صص 41–42

[2] – المرجع نفسه، صص 45–46.

إن المنتفع الجديد تأثر بالتغييرات والتطورات التقنية التي تعرفها المجتمعات، أصبح ينظر إلى المرفق العمومي اليوم من خلال الخدمات التي يقدمها ونوعية هذه الخدمات وجودتها، حتى أن المنتفع في الغالب لم يعد يهمه أن تكون هذه الخدمات مقدمة من طرف صاحب الامتياز(الخواص)، أو من طرف الإدارة نفسها بقدر ما تهمه جودة هذه الخدمات وثمنها.

يتمثل مفهوم النوعية بحق المنتفع في الحصول على خدمة بأفضل نوعية وجودة وبأحسن الأسعار، وهذا ما يجعله على صلة بمبدأي الشفافية وقابلية المرفق العام للتطور والتعديل، أما تطبيقه فيتم إما وفقا لنص قانوني أو تعاقدي.[1]

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية معناه الاتجاه نحو تقديم خدمات عامة جديدة وجيدة للمواطن عبر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما ولد حقوق جديدة كالحق في المعلومة، والأمن الشبكي، ومشاكل جديدة لحماية المعلومات الشخصية، والحياة الخاصة.[2]

فالتنفيذ الإلكتروني للمعاملات سيؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة وسيمكن المواطنون من الحصول على جودة أعلى وأوسع من الخدمات التي تلبي الحاجات المواطنين، فالخدمات المتنوعة تتيح فرصة الحصول على كل الخدمات من خلال فتح قنوات عديدة لتسليم الخدمة لطالبيها، الأمر الذي يحقق النمو النوعي للخدمات التي تقدمها الأجهزة الإدارية المدنية للمواطنين وتخفيض مستوى الأخطاء التي تحدثها الأساليب التقليدية الإدارية.

لقد اهتمت الدولة الجزائرية بتحسين الخدمة العمومية من خلال قوانينها التشريعية، فقد لم يعرف المشرع الجزائري الخدمة العمومية من خلال المرسوم التنفيذي 131/88 المتعلق بتنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن واكتفى بتوجيه الإدارة إلى أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة.[3]

كما لم يعرف المرسوم الرئاسي رقم 03/16 المتعلق بالمرصد الوطني للمرفق العام الخدمة العمومية واكتفى بإشارة إلى اعتبار تقديم الخدمة العمومية للجمهور وظيفة من الوظائف المرافق العامة.[4]

---

[1] – وليد حيدر جابر، التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة، دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، بيروت لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية، 2009،، ص ص 93–94..

[2] – Georges Chatillon, Bertratrand du Marais, op.Cit, pp243-379.

[3] – المرسوم التنفيذي رقم 131/88 المؤرخ في 1988/17/11، المتعلق بتنظيم العلاقات بين الإدارة والمواطن، ج.ر ر 17. المؤرخة في 07/6 1988.

[4] – المرسوم الرئاسي رقم 03/16 المؤرخ في 2016/01/07 المتضمن إنشاء المرصد للمرفق العام(ج.ر.ر 12.



– الخدمات العمومية المقدمة إلكترونيا: تعريفها، أنواعها، مبادئها:

– تعريف الخدمات العمومية الإلكترونية:

تعرف الخدمات العمومية المقدمة إلكترونيا " بأنها الخدمات التي تقدمها إحدى الجهات الإدارية الحكومية باستخدام إحدى الوسائل الإلكترونية المتاحة: الإنترنت، الشبكات المحلية، البريد الإلكتروني... لجمهور المستفيدين بما يحقق التفاعل بينهم."

– أنواع الخدمات العمومية المقدمة إلكترونيا:

تقسم هذه الخدمات المقدمة الكترونيا حسب الأطراف المشتركة في الخدمة المقدمة إلكترونيا، إلى:

– **الخدمات الالكترونية من الحكومة إلى الحكومة:** لتحسين إجراءات العمل بين مختلف الإدارات الحكومية.

– **الخدمات الالكترونية المقدمة من الحكومة إلى الموظفين:** سواء خدمات وظيفية، أو خدمات تنمية وتدريب، أو خدمات ثقافية واجتماعية.

–**الخدمات الالكترونية المقدمة من الحكومة إلى المواطنين:** الخدمات التي تقدم من طرف المرافق الحكومية عن بعد للمواطنين دون التوجه إلى مواقع تلك التنظيمات الحكومية، وهذا يتطلب طبعا الآلية الإلكترونية، وهذا المنظور يتوسع في تقديم الخدمة وفق رغبات وتطلعات المواطن، وليس فقط من خلال الوسيلة الأفضل من وجهة نظرهم.

– **الخدمات الالكترونية المقدمة من الحكومة إلى قطاع الأعمال:** إن وضع القطاع الخاص يساعد في تقديم الخدمات له الكترونيا من قبل الحكومة، حيث يتقدم على القطاع الحكومي فيما يتعلق بالاستفادة من التقنيات المعلوماتية، وبالأخص في مجال التجارة الإلكترونية.

وكل هذه الأنواع تتكامل من أجل تحقيق الأهداف المخططة من طرف الدولة، ومن أجل الوصول إلى مجتمع معلوماتي قادر على إنجاز المعاملات بسهولة ويسر وكفاءة عالية الأداء.[1]

– مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية:

الخدمة العمومية باعتبارها منافع تقدم للجمهور تلبية لحاجاتهم ورغباتهم مجموعة من المبادئ التي تعتبر من نتائج مبادئ المرفق العام:

[1] – نبراس محمد جاسم الاحبابي، المرجع السابق، ص ص 27–31.

- **المساواة في الانتفاع من الخدمات العامة:** يتساوى جميع المواطنون في الانتفاع بالخدمات العمومية.
- **ديمومة واستمرارية تقديم الخدمات العمومية:** حيث أنشأت المرافق العمومية من أجل تقديم الخدمات العمومية واستمرارية ذلك تبعا لحاجيات الجمهور وتطورها، فالعلاقة علاقة تكامل بين الدولة والخدمة والمرفق العام.
- **المرونة والتكيف:** بتطوير وسائل تقديم الخدمة العمومية للجمهور، ومنها التكيف مع تطورات وسائل الإدارة الإلكترونية واستخدامها في تقديم الخدمات العمومية، لتساهم في جودة الخدمة العمومية.[1]

ثانيا: تجربة الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي – مصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية–

يمثل مبدأ تقريب الإدارة من المواطن الذي يعد أساس التنظيم الإداري في الجزائر شعارا لتطبيق مشاريع الإدارة الإلكترونية، فتسهيل وصول المواطنين للخدمات العمومية وإتاحتها في بعض المرافق العمومية الإدارية الذي من شأنه أن يدعم شفافية الخدمة، ويوفر معطيات، ودلالات رقمية مهمة خدمة لجمهور المواطنين يعتبر تقريب للإدارة العامة من المواطنين.

لهذا السبب، هناك اهتمام كبير بهذا المجال من الإدارات الحكومية لتبسيط الإجراءات للمواطنين وتطبيق الإدارة الإلكترونية، خاصة على المستوى المحلي لتحسين نوعية الخدمة العمومية المحلية وتسهيل تقديم الخدمات المحلية للمواطنين المحليين وتقريب الإدارة إليهم، خاصة البلديات المعزولة ونائية والبعيدة عن الإدارات المركزية.

فالإدارة الإلكترونية أصبحت الخيار التنظيمي الأول للبلديات في سبيل تجويد الخدمات العامة لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات وتقضي على البيروقراطية، لذلك تم اتخاذ العديد من الإجراءات لتحقيق ذلك والتحول نحو الإدارة الإلكترونية في البلديات والمعالجة الآلية للمعلومات لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.[2]

– تجربة الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الحالة المدنية

---

[1] – وليد حيدر جابر، المرجع السابق، ص ص 77– 86.

[2] – ايمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، الطبعة الأولى، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009، ص 97– 100.

في إطار عصرنة المرفق العام المحلي، وتنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف لتحسين أداء الإدارة العمومية، وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدّة مشاريع هامة، باستعمال التكنولوجيا الحديثة، لتمكين المواطن من خدمة استخراج الوثائق الإدارية عبر الأنترنت وإطلاق السحب الإلكتروني لها، حيث تم ربط البلديات وملحقاتها الإدارية، وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية بالسجل الوطني للحالة المدنية، برقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني، ولقد مكن هذا الإنجاز من تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل، وحتى الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج يمكنها تقديم طلب للحصول على هذه الوثائق مباشرة عبر خدمة الإنترنت والحصول عليه من الدائرة القنصلية المسجل بها.

- **استحداث المصلحة البيومترية على مستوى المحلي**

كما أنه في إطار عصرنة المرفق العام المحلي، وتنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف لتحسين أداء الإدارة العمومية، وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية أيضا باستعمال التكنولوجيا الحديثة، لتمكين المواطن من خدمات عمومية إلكترونية عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري والبطاقة التعريف الوطنية البيومترية من متابعة ملفاتهم ...

فلنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، لابد من تطوير تطبيقات وخدمات الكترونية موجهة للإدارات المحلية عن طريق خلق شبكة داخلية، ولعل أهم قطاع لتفعيل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية هو عصرنة وثائق الهوية والسفر والحالة المدنية لتحسين أداء الإدارة العامة المحلية.

فبناءا على طلب المنظمة الدولية للطيران التي فرضت تأمين جوازات السفر بفعالية أكبر لمكافحة التزوير والإجرام والإرهاب، تم استحداث جوازات سفر بيومترية في الجزائر، حيث اقتنت الجزائر لتطبيق العملية أجهزة تخص رقمنة الصور وأخذ البصمات الجينية، وأجهزة لإصدار وثائق جواز السفر البيومتري، وبدأت العملية من جواز السفر إلى بطاقة التعريف الوطنية، حيث كان من بين المستلمين لجواز السفر الرقمي مواطنين من الجزائر العاصمة وولاية الجلفة، وأوضح وزير الداخلية والجماعات المحلية، بأن بنك المعطيات الذي يحتوي على جميع المعلومات الخاصة بإصدار البيومتري تتعلق ببيانات صاحب جواز السفر البيومتري توجد على مستوى مركز الوثائق المؤمنة بالحميز، كما تم حفظها بمكان آمن متواجد في الصحراء في حالة تعرض بنك المعطيات المتواجد في المركز للتلف أو أي حادث.

- **معوقات تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي**

تجربة الجزائر في تطبيق مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر بالخصوص هو تحول مرحلي يتطلب خطة تسير وفقها البلدية لتحقيق ذلك، فبناء الإدارة الإلكترونية في الجزائر ما زالت في خطواتها الأولى وإن تم تطبيقها في بعض القطاعات التعليمية والصحية وفي قطاع العدالة، ومصالح البلدية.

- **غياب سلطة التصديق الإلكتروني:**

التي بإمكانها إثبات التوقيعات الإلكترونية، حيث يعتبر التوقيع الإلكتروني أحد أهم المعوقات التي تعترض السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالجزائر، خاصة وأنه لإعطاء قيمة ثبوتية للتوقيع الإلكتروني يجب أن تكون لهذه الوثيقة الإلكترونية الحجية غير قابلة لإعادة الاستخدام وغير قابلة للتغيير، إذ أن التوقيع يصبح ممكن عن طريق تحويله إلى جانب التشفير والذي يختلف عن التوقيع بخط اليد غير مرئي ولكن يقابل سلسلة الأرقام التناظرية.

- **غياب التشريع الإلكتروني:**

حيث أن غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات يضع مرحة التحول الإلكتروني أمام العديد من الإشكالات التي تتعلق بتداول المعلومات ونوعية هذه المعلومات المتداولة ومحتواها، والحفاظ على عنصري الخصوصية المتعلقة بالأشخاص على الخصوص، مما جعل هذه الإشكالات القانونية عائقا أمام التحول للإدارة الإلكترونية، إذ وإلى حد الآن تفتقر الإدارة العامة في الجزائر على نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات وطريقة التعامل معها عن طريق التكنولوجيا الحديثة.

- **عراقيل اجتماعية واقتصادية في المجتمع تعترض انتشار تكنولوجيا الحديثة:**

إن الوضعية الاجتماعية والاقتصادية الحالية في المجتمع أثر على انتشار استعمال تكنولوجيا الحديثة، أو ضعف استخدام الانترنت من طرف المواطنين، حيث لا تزال تعاني تأخرا بسبب الفقر، والأمية، ونقص مستوى التعليمي، حيث هناك نقص كبير بين عدد المؤهلين لاستخدام الانترنت، ومن لديهم مستوى تعليمي مقبول.

- **عراقيل تتعلق بخصوصية الإدارة الجزائرية وممارسات الإدارية للموظفين:**

تتعلق هذه العراقيل التي تعاني منها الإدارة العامة بالمظاهر التعقيدات البيروقراطية، وانتشار ممارسات المحاباة والمحسوبية، وإساءة استعمال السلطة وغياب ترشيد النفقات وتبذير الموارد العامة الذي هو انعكاس لعدم المساءلة والرقابة، وضعف الروح المدنية للأفراد والجماعات، واللامبالاة وإهمال في العمل من طرف الموظفين لدرجة الاحتجاج بانقطاع الانترنت وهذا ما أخر كثيرا على عملية التحول نحو

الخدمة العمومية الإلكترونية جيدة، نتيجة الظروف السياسية والاقتصادية للإدارة العامة في الجزائر التي أثرت بتنظيمها البيروقراطي لسنوات عديدة.

وضعف التخطيط الخاص بالمشاريع الخاصة بالتحول للخدمة العامة الالكترونية على المستوى المحلي بإشراك الهيئات المركزية الهيئات المحلية، وهذا ما سمح بالتأخر المسجل في إنجاز مشروع الإدارة الإلكترونية المحلية.

فلنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، لابد من تطوير تطبيقات وخدمات الكترونية موجهة للإدارات المحلية عن طريق خلق شبكة داخلية بين الإدارات المحلية والإدارة المركزية، مع ضرورة اعتمادها على بنية تحتية للاتصالات ذات تدفق سريع بين الإدارات ، وذلك للتمكن من ضمانات التبادل الخاص بالبيانات والمعلومات وبشكل آمن ، وهذا لن يتم إلا وفق تخطيط خاص بينهم، ولعل أهم قطاع لتفعيل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية هو عصرنة وثائق الهوية والسفر والحالة المدنية لتحسين أداء الإدارة العامة المحلية.

– التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر من أهم التحديات المستقبلية:

مما سبق قوله أعلاه، فإن توسيع الخدمة العامة الالكترونية بتسهيل النفاذ للانترنت، ومحاولة إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استخدامات الإدارة العامة في الجزائر، وبالشكل الذي يعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتقييم الخدمة العمومية التي تقدمها مع المتطلبات الرقمية، هو من بين أهم تحديات المستقبلية للإدارة الإلكترونية في الجزائر، ويحتاج إلى رؤية مستقبلية ووضع إستراتيجية لذلك وفق مراحل تنفيذية مرتقبة يتم عرضها سنويا باستعمال برنامج ميزانية خاص بهذه الإستراتيجية، كمشروع الجزائر الإلكترونية لسنة 2013 ، فوجود الإرادة السياسية يلعب دورا مهما في التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية، بتحديد مدى قدرات القيادة السياسية في تحويل المواد المادية والقدرات البشرية، والمخصصات المالية إلى واقع ملموس، دون إهمال المتابعة الدورية والتقدمية لكل مرحة بهدف الكشف عن العجز المسجل في إستراتيجية التحول، إضافة إلى ضرورة أن يتم التغير بطرق تتوافق مع الإمكانية المتاحة في ظل وجود الكثير من المناطق المحرومة في الجزائر، والتي تشمل كل متطلبات التحضير للتحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية على المستوى المحلي.[1]

إن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر مرهون بوجود:

[1] – إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص ص 101-102.

أ- المواطن الإلكتروني الذي بحوزته جهاز كمبيوتر.

ب-إمكانية النفاذ إلى شبكة المعلوماتية بالسرعة الفائقة، وبأسعار مقبولة، بتطوير المنشآت القاعدية الإلكترونية تزامنا والتنفيذ التدريجي للتحول الإلكتروني.

ت-تطوير الكفاءات البشرية من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأهيل الجيد.

ث- توفير الموارد المالية، لأن تنفيذ البرامج مشاريع الإدارة الإلكترونية يحتاج أموال كبيرة.

ج- تطوير التشريعات القانونية والتنظيمية الإلكترونية لضمان سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين، ومكافحة كل المخالفات المرتبطة بهذا المجال.

خاتمة

أولا: نتائج البحث

مما سبق قوله، فإن التحول باتجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف الإدارات العمومية المحلية منها بالخصوص لتقديم الخدمات العامة الإلكترونية ذات جودة ونوعية وبشفافية وكفاءة في الأداء، بحاجة إلى تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أكبر في هذه الهيئات العمومية الإدارية، ودعم مجتمع المعلومات، والقضاء على كافة العراقيل التي تواجهها.

لذلك، يمكننا أن نستخلص من خلال دراستنا مايلي:

- لقد قامت الكثير من الإدارات المحلية التابعة للدولة إلى الاعتماد تدريجيا على الوسائل التكنولوجية وربطها بشبكة الإنترنت، ومن القطاعات أو المصالح الإدارية التي طورت إداراتها مصلحة الحالة المدنية ، لتمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل، وحتى ولو كان بالخارج.

- كما تم استحداث مصلحة بيومترية باستعمال التكنولوجيا الحديثة، لتمكين المواطن من خدمات عمومية إلكترونية عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري والبطاقة التعريف الوطنية البيومترية من متابعة ملفاتهم .

ثانيا: توصيات البحث

إن التحول باتجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف الإدارات العمومية المحلية تمثل تحديا كبيرا للمؤسسات العامة والمحلية في الدولة، ولا يتأتى ذلك إلا عن طريق تحقيق جملة من المقترحات:

- يجب أن تخضع المرافق العامة لمعايير الجودة والشفافية والمحاسبة والمسؤولية، وتخضع في تسييرها للمبادئ والقيم الديمقراطية التي أقرها الدستور.

- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لا يتم إلا عن طريق تعليم وتدريب العنصر البشري، وتأهيل المادي للمرافق العامة، وتعزيز ثقافة المواطنة الإلكترونية.
- وإعلام وتوعية المواطنين بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي، وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية، واستخدام الانترنت، وفتح كل قنوات الاتصال، وبوابات ومواقع إلكترونية للاتصال بين المواطن والإدارات، وتقريب المعلومة ونشرها وتسهيل الحصول عليها.
- تطوير الدراسات في مجال حماية المعطيات الشخصية وبرامج المعلوماتية ومحاربة الجرائم المعلوماتية والقرصنة، وكذا تطوير الدراسات في مجال التسيير العمومي الحديث.
- دراسة تجارب الدول الناجحة في تطبيق الإدارة الإلكترونية كبريطانيا وسنغافورة وماليزيا وغيرها من الدول، والابتعاد عن استيراد نماذج الإدارة الإلكترونية الجاهزة وتطبيقها على المجتمع الجزائري، فلانتقال يجب أن يمر على مراحل حتى لا يكون انعكاس ذلك سلبي على المواطن المنتفع أو متلقي الخدمة العمومية.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا: المصادر:

1- المرسوم الرئاسي رقم 03/16 المؤرخ في 2016/01/07 المتضمن إنشاء المرصد للمرفق العام(ج.ر.ر 12).

2- المرسوم التنفيذي رقم 131/88 المؤرخ في 1988/17/11، المتعلق بتنظيم العلاقات بين الإدارة والمواطن، ج.ر ر 17)، المؤرخة في 07/6 1988.

ثانيا: المراجع:

-الكتب:

[1] - ايمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، الطبعة الأولى، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009، ص 97- 100.

[2]- داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، الطبعة الأولى، الإسكندرية: الناشر منشأة المعارف، 2007.

3- وليد حيدر جابر، التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة، دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، بيروت لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية، 2009.



[4]– محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009.

[5]– نبراس محمد جاسم الاحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة، دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر، 2018.

6– عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، الطبعة الأولى، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2006، ص49.

[7] – خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008.، ص ص 40–41.

– **المؤتمرات:**

1– ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، " المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، منظم المؤتمر، أكاديمية شرطة دبي– مركز البحوث والدراسات رقم العدد 04، تاريخ الانعقاد: 26 /2003/04 إلى غاية 28–04– 2003، دبي، الإمارات العربية المتحدة، ص http:www.f-law.net/law/threads/11331.1

- Georges Chatillon, Bertratrand du Marais, L'administration électronique au 2 service des citoyens, Actes du Colloque organisé à paris les 21-22janvier2002 par le conseil d'état et l'université paris1 panthéon Sorbonne, Bruyant Bruxelles 2003, pp127-131.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

رقولي كريم، قسم العلوم ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف 2

وغليسي أحلام، قسم العلوم السياسة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف 2.

k.regouli@univ-setif2.dz/a.ouaghlici@univ-setif2.dz

The role of electronic administration in improving the public service in Algeria

Abstract

This study seeks to remove the ambiguity about the concept of electronic management and to know the extent of its applications, and its role in activating and rationalizing the public service, which has moved from a direct traditional form to the electronic public service.

Algeria is one of the countries that is moving towards building electronic administration and improving the level of its public services, as it is a mechanism for upgrading electronic public services in a way that achieves integrity, accountability, oversight and others, and raises the level of public service and brings it closer to the citizen.

Keywords: Algeria, Public service, Electonic management.

الملخص:

تسعى هذه الدراسة إلى إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الإلكترونية ومعرفة مدى تطبيقاتها، ودورها في تفعيل وترشيد الخدمة العمومية، والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى الخدمة العامة الإلكترونية.

وتعتبر الجزائر من الدول التي تتجه نحو بناء الإدارة الإلكترونية والنهوض بمستوى خدماتها العامة، كونها آلية لترقية الخدمات العامة الإلكترونية بما يحقق النزاهة، المساءلة، الرقابة وغيرها، ويرفع من مستوى الخدمة العمومية ويقربها من المواطن.

الكلمات المفتاحية: الجزائر، الخدمة العمومية، الإدارة الإلكترونية.

المقدمة:

نتيجة للتقدم السريع الذي عرفته شبكة الأنترنت، برزت تأثيرات عديدة على طبيعة النظم الإدارية، حيث تراجعت أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، وبالتالي التحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية.

ويكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العامة أهمية بالغة، انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية هو أساس ترشيد الخدمة العمومية وتحسينها، حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية كأحد أهم الاستراتيجيات المتبعة لتقريب المواطن من الإدارة.

مشكلة البحث:

تتمحور الدراسة حول دور الإدارة الإلكترونية وبيان دورها في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، ومن ثم توجب على هذه الدراسة طرح الإشكالية التالية: **كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر؟**

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بالإدارة الإلكترونية والدور الذي تؤديه في خدمة المجتمع، مع توضيح الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى تأثير هذه الأخيرة على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر.

فرضية البحث:

فشل الإدارة التقليدية في ترشيد الخدمة العمومية أدى إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

أهمية البحث:

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بتحسين الخدمة العمومية في الجزائر أهمية بالغة، وذلك على اعتبار أن أساس تحسين الخدمة العمومية ينطلق أساسا من التحول نحو الخدمة الإلكترونية، وعليه فإن أهمية هذه الدراسة تنطلق من موضوع الإدارة الإلكترونية بحد ذاتها كمفهوم جديد لمحاولة توضيحه وفهم محتواه وتأثيره على الخدمة العمومية في الجزائر.

منهجية البحث:

_ **المنهج الوصفي التحليلي:** يركز هذا المنهج على وصف الظاهرة المدروسة، وذلك من خلال وصف وتحليل أهم خصائص

وعناصر الإدارة الإلكترونية وكذا التطرق لمفهوم الخدمة العمومية، كما تم استخدام هذا المنهج في وصف واقع التجربة الجزائرية في استخدامها للإدارة الإلكترونية.

_ **منهج دراسة حالة:** تم استخدام هذا المنهج في دراسة حالة الجزائر، في كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على إصلاح الخدمة العمومية فيها.

أولا: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

سنحاول في هذا العنصر التعرف على ماهية كل من الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

1_تعريف الإدارة الإلكترونية:

يعد مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات المستحدثة، حيث ظهر لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية، ومن تعاريفها نجد أنها:

_ تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء من الأفراد أو المنظمات بما يؤدي إلى دعم واستمرار العلاقات فيما بينهم، من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية، وعموما كل نظم تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، بغية تعزيز دور الإدارة الاستراتيجية، وتحسين العملية الإنتاجية، وزيادة كفاءة وفعالية الأداء في الإدارة، وإنجاز العمل بها بسرعة وبكفاءة وبأقل التكاليف.

_ استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، بما يتيح لجميع الإداريين التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض، لتحقيق الأهداف المشتركة، وضمان مصالح الإدارة والعملاء، باستثمار الجهد والوقت والحيز والكينونة الاقتصادية، وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع دون الحاجة إلى العودة في مهام كثيرة إلى مراكز القيادة العليا، باعتبار ذلك من مقومات اللامركزية.[1]

_ القيام بمجموعة من الجهود تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطالبيه من خلال الحاسب الآلي والسعي لتحقيق حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي، ومن هذا التعريف تتضح العناصر الجوهرية التالية:

- ✓ القيام بمجموعة من الجهود التخطيطية والتنظيمية والرقابية
- ✓ الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات عند القيام بالعمليات الإدارية
- ✓ مزج مجموعة الموارد البشرية والمعلوماتية والتكنولوجيا والآلية لتقديم المزيج المناسب للخدمة الإلكترونية.
- ✓ تقديم المنتجات للعملاء بالجودة المطلوبة

---

[1] محمد بن أعراب، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، **مجلة العلوم الاجتماعية**، العدد 19، 2014، ص. 60.

✓ العمل على تحقيق الكفاءة الفعالية.[1]

2_الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

إن التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية التي تتصف بالجمود إلى نموذج الإدارة الإلكترونية، لا بد أن يمر بمراحل ذات أهمية والتي تشمل ما يلي:

_ مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة: حيث يتم خلال هذه المرحلة تنمية وتطوير الإدارة التقليدية، وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، حيث تمكن المواطن من تسريع وتسهيل معاملاته الإدارية.[2]

_ مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل: في هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس، حيث يستطيع المواطن الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل، وفي هذه المرحلة يكون المتعاملون قد اكتسبوا الخبرة فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية.[3]

_ مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة: هي المرحلة الأخيرة حيث يتخلى فيها المتعاملون عن الإدارة التقليدية، بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية ما يقارب 30% من المواطنين، ويجب أن يصاحب ذلك توفر الوسائل الإلكترونية، مما يتيح للأفراد استعمال الشبكات الإلكترونية،

والقضاء على الأمية الإلكترونية عن طريق بناء مجتمع معلومات، وتكوين حلقات التواصل الإلكتروني.[4]

3_ عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي:

_ **عتاد الحاسوب:** يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاته، فنتيجة للاستخدام الواسع لهذه الأجهزة توجب على المؤسسات امتلاك أحدث ما توصل إليه العتاد.

_ **البرمجيات والشبكات:** حيث تشير البرمجيات إلى مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة، بينما تشير الشبكات إلى الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترانت، الإكسترانت، وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية.

---

[1] ميلود طبيش، فايزة مجذوب، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق، ورقة بحث قدمت في الملتقى الدولي حول: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، ص. 428.

[2] عابد عبد الكريم غريسي، محمد شريف، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، **المجلة الجزائرية للمالية العامة**، العدد 3، 2013 ص.85-86.

[3] عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر –دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة–، أطروحة الدكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم العلوم الاجتماعية، 2015-2016، ص. 70.

[4] المرجع نفسه، ص. 71.

_ **صناع المعرفة:** ويشمل القيادات الرقمية والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري للمؤسسة، حيث يتولى هؤلاء تغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.[1]

4_ مفهوم الخدمة العمومية:

4-1 تعريف الخدمة العمومية: يوحي مصطلح الخدمة العامة إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، لذلك يمكن التركيز في تعريف الخدمة العمومية على محورين:

_ **مفهوم الخدمة العامة كعملية:** حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عملية التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

- ✓ الأفراد: وهم المواطنون طالبوا الخدمة
- ✓ الموارد: أي عملية الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، مثل خدمات رخص مرور السيارات.
- ✓ المعلومات: مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.[2]

_ **مفهوم الخدمة العامة كنظام:** انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

- ✓ نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة
- ✓ نظام تسليم الخدمة

ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

- ✓ خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن)
- ✓ خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.[3]

4-2 المعايير التي تتميز بها الخدمة العمومية: تتمثل في:

---

[1] عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2009-2019، ص.29.

[2] الطاهر شليحي، ربحية قرينعي، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات –عرض لمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر–، **مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد**، العدد 2، 2019، ص. 191.

[3] عبد الكريم عشور، المرجع سبق ذكره، ص. 41.

_ **معيار المساواة:** يتضمن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو الدين أو الانتماء الحزبي....

_ **معيار الاستمرارية:** يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاه الاجتماعي والرقي العام للمواطنين، ويتعين على الدولة حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس، كما يستوجب الحفاظ على الحد الأدنى من أداء بعض نشاطات الخدمة العمومية في حالة الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي.

معيار التطور: يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى.

معيار المجانية النسبية: يتم اعتماد هذا المعيار في حال ما إذا كان مستوى الدخل متباين بين المواطنين، حيث يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين، ويدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد.

معيار الشمولية: ينبغي أن تكون الخدمة في متناول الجميع حسب قدراتهم ومستوياتهم المعيشية.[1]

3-4 أنواع الخدمات العمومية:

- ✓ خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: مرتبطة بالدور التقليدي للدولة، كمجال الدفاع، التعليم، الصحة والمالية العامة...
- ✓ خدمات ذات طابع اقتصادي: والتي تتمثل في خدمات صناعية أو تجارية، لتحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات والطاقة...
- ✓ خدمات اجتماعية وثقافية: تشمل عموما التعليم، الصحة والمساعدات الاجتماعية...

كما يمكن تقسيم الخدمات العمومية وفق ما يلي:

- ✓ الخدمات المجانية: التي يحصل عليها الأفراد دون مقابل
- ✓ الخدمات المدفوعة الثمن: التي يلزم على المستفيدين بدفع ثمنها[2]

ثانيا: الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية: المتطلبات، الأهمية والدور

1_ متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمات العمومية

[1] الطاهر شليحي، ربيحة قرينعي، المرجع سبق ذكره، ص.192-193.

[2] المرجع نفسه، ص. 194.

لابد من توفر متطلبات عديدة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإخراجها إلى الحيز العملي.

_ **المتطلبات الإدارية:** وتتمثل فيما يلي:

- ✓ وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس: ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- ✓ القيادة والدعم الإداري: ويتمثل في التزام القيادة بدعم استراتيجية المؤسسة وكذا متابعة المشروع وتقديم المعلومات، وذلك من أجل ضمان نجاح المشروع.
- ✓ الهيكل التنظيمي: وذلك من خلال استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر فاعلية.
- ✓ وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات: أي إصدار قوانين وأنظمة وإجراءات تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
- ✓ تعليم وتدريب العاملين وكذا توعية وتثقيف المتعاملين.[1]

_ **المتطلبات البشرية:** وتتمثل أساسا في المورد البشري من خبراء، مختصون، برمجيون وضباط البيانات، فهم يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة.

_ **المتطلبات التقنية:** وتشمل تطوير شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، بالإضافة إلى توفير المعدات التكنولوجية اللازمة.

_ **المتطلبات الأمنية:** حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية وصون الأرشيف الإلكتروني، والتركيز على أمن الدولة والأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور.[2]

2_ أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية:

يمكن إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية لمؤسسات القطاع العام في النقاط التالية:

_ الحاجة إلى تبسيط إجراءات وخدمات الإدارة الحكومية، وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين.

---

[1] حورية قارطي، إيمان مداوي، دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، ص.235.

[2] المرجع نفسه، ص ص. 236-237.

_ حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومية، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه نحو الإدارة الإلكترونية.

_ حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها الوطنية وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية.

_ تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية.[1]

إضافة إلى ما سبق يمكن أن توفر الإدارة الإلكترونية مجموعة من المزايا يمكن تحديدها كالتالي:

_ بالنسبة للمجتمع:

- ✓ زيادة شفافية الحكومة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات وتبسيط الإجراءات
- ✓ توفير البيانات والمعلومات وإتاحة لجميع فئات المجتمع
- ✓ تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق التكنولوجيا المتقدمة إذ تخلق مناخا مواتيا لدخول شركات جديدة في صناعة التكنولوجيا وإعطاء فرصة جديدة لإضافة خدمات حديثة.

_ بالنسبة للمنظمات:

- ✓ تبسيط إجراءات إنجاز الأعمال في المنظمات وتدفق سير المعاملات إلكترونيا
- ✓ تقلل من أعباء الأعمال الورقية التي تسمح بجمع البيانات مرة واحدة من أجل استخدامات متعددة
- ✓ توفر الأرشفة الإلكترونية للمعلومات
- ✓ تساعد المنظمات على تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- ✓ تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المنظمات المختلفة
- ✓ تساهم في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نظرا لتوفير البيانات الدقيقة.

_ بالنسبة للمواطنين:

- ✓ المساهمة في تحقيق اتصال أفضل وأسرع مما يساعد المواطنين على الحصول على الخدمات الحكومية عالية الجودة وبتكلفة أقل.
- ✓ الوصول الآني للمعلومات والخدمة دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر العينية

[1] محمد الحسن حسين، **الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات**، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2022. ص. ص. 65-68.

✓ تساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة الاستجابة السريعة والتسليم المبسط للخدمة المقدمة لهم.[1]

3_ دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الخدمة العمومية:

3-1 أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمات الخدمة العمومية

إن استعمال تكنولوجيا الحديثة في مجال الخدمات العامة يحقق مزايا كتحقيق السرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، كما تؤدي إلى القليل من نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بفضل الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية وتسهم في توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، كما أنها تقلص تكلفة الخدمات.[2]

كما أن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين والزبائن والشركاء، سيمكن الإدارة الإلكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكا أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية محسنة من المشروعات التجارية، وكذا توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية.[3]

3-2 الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيد الخدمة العمومية

إن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يرتكز على وجوب تحقيق العناصر التالية:

_مردودية الخدمة العمومية: يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وهل تم الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

_ تقليص تكاليف الخدمة: وذلك من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال

_ سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت، من أجل تحقيق سرعة الإجابة.

_ سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة في كل جزيئة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى.[4]

ثالثا: واقع الإدارة الإلكترونية وأثره على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر:

---

[1] ياسين سعد غالب، **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، الرياض، مركز البحوث، 2005، ص ص. 35-36.

[2] Undp public Administration Reform, http://www.-undp-org/gavernance/public.html.

[3] عبد الكريم عشور، المرجع سبق ذكره، ص. 64.

[4] محمد شريف وعبد الكريم عابد غريسي، المرجع سبق ذكره، ص. 96.

1_ مشروع الجزائر الإلكتروني ما بين 2008-2013

جاء في البرنامج الاستراتيجي الذي وضعته الجزائر تحت عنوان "الجزائر الإلكترونية، سنة 2008"، أن الاستراتيجية تندرج ضمن رؤية رامية إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة في مجال العلم، وتهدف الاستراتيجية إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني والشركات والإدارة، كما أنها تسعى إلى تحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار، وتحسين حياة المواطن من خلال تشجيع نشر واستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال. وتتمحور خطة العمل 13 محورا رئيسيا أهمها:

- ✓ تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية
- ✓ تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات
- ✓ تطوير آليات وحوافز تسمح باستفادة المواطنين من التجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال
- ✓ دفع تطوير الاقتصاد الرقمي
- ✓ تطوير الكفاءات البشرية
- ✓ تدعيم البحث التطوير والابتكار [1]

2_ واقع ومؤشرات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

حسب أرقام أوردها مركز البحوث في الاقتصاد التطبيقي من أجل التنمية على سبيل المثال، أن عدد مقاهي الأنترنت في الجزائر لسنة 2008 بلغ 9300 و51504 كشك متعدد الخدمات، في حين بلغ عدد خطوط الهاتف 3.5 مليون، وأكثر من 700 ألف حاسوب، و18384 حاسوب في المتوسطات، و24848 بالثانويات و45000 بالجامعات و20000 بمراكز التكوين المهني، وعلى مستوى المؤسسات 58% لها عنوان إلكتروني، مقابل 29 لها موقع ويب، في حين بلغت نسبة الدخول إلى الأنترنت 41%.[2]

وإذا كانت العديد من الإدارات، منها الحالة المدنية في العديد من البلديات قد أصبحت مرقمنة، فغن السجل التجاري الإلكتروني الذي دخل حيز الخدمة بداية سنة 2014، وتحصي الجزائر اليوم ما يقارب 4 ملايين مستخدم على شبكة فيسبوك للتواصل الاجتماعي.

1 عبد القادر عبان، المرجع سبق ذكره، ص ص. 91-92.

2 محمد لمين مراكشي، فيصل فقاير، الإدارة الإلكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، ص. 188.

وتسعى الجزائر حاليا لتدارك التأخر المسجل في عالم تكنولوجيا الاتصال، وقد توجت المجهودات المبذولة وطنيا في تصنيفها مؤخرا من طرف الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية ضمن البلدان السبعة العربية التي أحرزت تقدما في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكل هذا إلا أن الوضع صعب ويتطلب مجهودات إضافية كبيرة.[1]

3_ الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر:

يتطلب هذا العنصر البحث مختلف الإنجازات التي قدمها نموذج الإدارة الإلكترونية لواقع الخدمة العمومية، وفي المقابل تقصي أوجه الإخفاقات.

3-1 الإنجازات: والتي تتمثل في:

_ **أتممة أنشطة الإدارة العمومية:** حيث استطاعت الإدارات تجسيد بعض الأعمال، التي عرفت تحولا في مفاهيم الخدمة العامة من خلال إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بعض الأعمال والخدمات مثل:

- ✓ أتممة وثائق البطاقة الرمادية
- ✓ تطوير عملية الاتصال أثناء الانتخابات
- ✓ التراسل الإلكتروني[2]

_ **محاولة تطوير المشاركة السياسية:** تحقيق هذا العنصر في الجزائر يتوافق مع التحول نحو مفهوم الديمقراطية الإلكترونية، التي أصبحت نسق بديل لتطوير المشاركة السياسية، والبحث في أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على واقع الخدمة العمومية، يدفع بالضرورة إلى الكشف عن تلك المحاولات التي أوجدت خدمات أولية طبقا لنموذج الديمقراطية الإلكترونية، فمثلا أصبح هناك نوافذ للمؤسسة التشريعية بالجزائر تتيح إمكانية طرح الأسئلة من قبل النواب على الجهاز الحكومي بالصوت والصورة من خلال موقع وزارة العلاقات مع البرلمان.

_ **السرعة والدقة في بعض الخدمات العمومية:** بالرغم من أن نموذج الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر يعرف مراحل أولية، إلا أن مفهوم الخدمة قد منح إسهامات وإنجازات على واقع الخدمة المقدمة للمواطنين، ولو بشكل نسبي.

فبالرجوع إلى خدمات التسجيل الجامعي الأولي من خلال شبكة الأنترنت، يمكن وصف ذلك بالخطوة الإيجابية، التي وفرت على الطلبة جهد التنقل إلى مراكز التسجيل.[3]

---

[1] المرجع نفسه.

[2] عبد الكريم عشور، المرجع سبق ذكره، ص. 154.

[3] عبد الكريم عشور، المرجع سبق ذكره، ص. 154-157.

الأمر كذلك بالنسبة لخدمات مؤسسة بريد الجزائر، التي وإن كانت هي الأخرى تعرف مشاكل ترتبط بالخدمة العمومية، إلا أنها استطاعت التأسيس لمفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية، فوفق دراسة قامت بها مجلة ساعي البريد(le facteur) على مستوى الموقع رقم 825 بمكتب بريد النصر بخنشلة في 2008/09/15، تم التوصل إلى أن عدد عمليات الحساب البريدي الجاري التي تم إجراؤها في خلال يوم كامل قد وصلت إلى رقم قياسي 2213 عملية، وهذا من خلال دمج عمليات السحب البريدي الجاري على مستوى الموزعات الآلية للأوراق النقدية إلى جانب العمليات التي تتم على مستوى شبابيك البريد.[1]

3-2 التحديات: يمكن إجمال تحديات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على الخدمة العمومية في الجزائر من خلال ما يلي:

_ عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الأنترنت.

_ التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى.

_ محدودية الانتشار واستخدامات الأنترنت في الجزائر، ذلك لإن نسبة استخدام هذه التقنية لازال ضيفا في الجزائر.

_ التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها، وتسير بوتيرة بطيئة رغم تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية.

_ هناك أيضا تحديات تتعلق بالجانب التشريعي المتمثلة في غياب قانون المعاملات الإلكترونية.

_ بطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها.

_ ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري، رغم ارتفاعه الملحوظ في السنوات الأخيرة في مقابل تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الإلكتروني.[2]

نتائج البحث:

من خلال ما تم تناوله في هذه الورقة نستنتج ما يلي:

_ الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

[1] Le facteur, Activité du mois du ramdhn، Direction de la communication d'Algérie poste، N° 60, Octobre 2008, p. 5.

[2] عبد القادر عبان، المرجع سبق ذكره، ص ص. 103-104.

_ تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية، يمثل استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية ويحقق مقدار من المصداقية في عمل منظمات الخدمة العمومية.

_ توجهت الجزائر إلى الخدمات العمومية الإلكترونية، لتشهد تحولا هاما في وظائف المنظمات العامة، وبذلك لم تعد هناك حاجة لكي يتم التنقل إلى مكان تواجد الخدمة، بما يوفر للمواطن الجهد والوقت، غير أن ضعف الجاهزية الإلكترونية أدى إلى عرقلة الخدمات العامة الإلكترونية، وبالتالي فالجزائر بحاجة إلى تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أكثر من مؤسسات الخدمة العمومية.

قائمة المراجع:

أولا: المراجع باللغة العربية:

1 الكتب:

_ حسين محمد الحسن، **الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات**، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2022.

_ غالب ياسين سعد، **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، الرياض، مركز البحوث، 2005.

2 المقالات:

_ بن أعراب محمد، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، **مجلة العلوم الاجتماعية**، العدد 19، 2014.

_ غريسي عابد، عبد الكريم وشريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، **المجلة** الجزائرية للمالية العامة، العدد 3، 2013.

_ شليحي الطاهر، قرينعي ربحية، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات –عرض لمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر–، **مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد**، العدد 2، 2019.

3 الرسائل الجامعية:

_ عبان عبد القادر، **تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر –دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة–**، أطروحة الدكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم العلوم الاجتماعية، 2015 –2016.

_ عشور، عبد الكريم، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2009–2019.

3 المداخلات:

_ طبيش ميلود مجذوب فايزة، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق،** (ورقة بحث قدمت في الملتقى الدولي حول: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية)، ص. 428.

4 تقارير:

-قارطي حورية ومداوي إيمان، دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري.

_ محمد لمين مراكشي وفيصل فقاير، الإدارة الإلكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

-Undp public Administration Reform, http://www.-undp-org/gavernance/public.html.

Direction de la communication ، Le facteur,_ Activité du mois du ramdhn N° 60, Octobre 2008, p. 5.،d'Algérie poste

الإدارة الإلكترونية ودورها في ترقية الخدمة العمومية: دراسة في واقع التجربة الجزائرية

الحسين لرقط، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة المسيلة .

عمر كعيبوش، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون تيارت .

hocine.larguet@univ-msila.dz

omar.kaibouche@univ-tiaret.dz

Electronic management and its role in promoting public service: a study in the reality of the Algerian experience.

Abstract

The topic of electronic management and its role in improving the public service has received great attention during recent years, as it has held many scientific conferences and forums to discuss how to activate the electronic public service and improve the application of this administration in various countries and organizations, so it is one of the recent topics on discussion whether on The national, regional or international scene, because of its importance for countries, governments and organizations alike, and considering that management is an open system, being the result of its environment affecting and influencing all variables surrounding the environment, and interacting with all political elements And economic, social, cultural and technological, so the application of electronic management needs to create an appropriate environment for the nature of its work, in order to achieve success and excellence in terms of time, money and effort, and the Algerian state has undertaken several initiatives in this regard in order to implement electronic management, which has known successes in some sectors as well It faced challenges and difficulties in other sectors.

Key words: electronic administration, public service, Algerian experience.

الملخص:

حظي موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية باهتمام كبير خلال السنوات الأخيرة، حيث عقدت له العديد من المؤتمرات والملتقيات العلمية لمناقشة كيفية تفعيل الخدمة العمومية الالكترونية وتحسين تطبيق هذه الإدارة في مختلف الدول والمنظمات، لذا فهو من المواضيع الحديثة المطروحة للنقاش سواء على الساحة الوطنية او الإقليمية او الدولية، لما له من أهمية بالنسبة للدول والحكومات والمنظمات على حد السواء، وباعتبار الادارة نظام مفتوح كونها وليدة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة المتغيرات البيئة المحيطة بها، وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، لذا فتطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عملها، حتى يحقق النجاح والتفوق من حيث الوقت والمال والجهد، تهدف هذه الدراسة الى ابراز مبادرة الدولة الجزائرية من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية، والتي عرفت نجاحات في بعض القطاعات كما واجهت تحديات وصعوبات في قطاعات أخرى وهو ما توصلنا اليه في نتائج دراستنا هذه.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، التجربة الجزائرية.

مقدمة:

عرف العالم خلال السنوات الأخيرة من القرن العشرين تطورات كبيرة وسريعة مست مختلف المجالات وعلى رأسها الثورة المعلوماتية الكبيرة، والتي فرضت على مختلف الدول سواء المتقدمة أو دول العالم الثالث ضرورة التكيف معها، والعمل على تنمية وتحديث إدارتها العامة ونظمها الإدارية من خلال تطبيق نموذج الإدارة الالكترونية في كل المنظمات الحكومية لما تحققه من نتائج ايجابية على تحسين عمل وأداء هذه المنظمات بصفة عامة وتحسن مستوى الخدمات العامة التي تقدمها للمواطنين، بما يخلق نوعا آخر من الخدمات غير التي كانت موجودة من قبل، بأسرع وقت وأقل تكلفة وبدقة ووضوح كبيرين. فالإدارة الالكترونية ظهرت كنتيجة للثورة المعلوماتية والاتصالات الحديثة وظهور أدوات تطوير نظم المعلومات، وهي بمثابة آلية جديدة تسعى الدول والحكومات والمنظمات من خلالها لتطوير أعمالها ومختلف المعاملات الإدارية التي تقوم بها، لذا تعتبر الإدارة الالكترونية بمثابة أحد الركائز الرئيسية لمشروع الحكومة الالكترونية، والانتقال من معلومات الحكومة الورقية باتجاه الحكومة الرقمية (معلومات الكترونية).

ولقد أضحى التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتوجهها عالميا، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، لذا عملت الدولة الجزائرية القيام بعدة مبادرات في هذا الصدد من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية، والتي عرفت نجاحات في بعض القطاعات، كما واجهت تحديات وصعوبات في قطاعات أخرى، لذا تعالج هذه الورقة البحثية واقع التجربة الجزائرية في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية، والوقوف على مختلف التحديات التي تواجهها هذه العملية. وانطلاقا من هذا الطرح تأتي المشكلة البحثية كالآتي:

إلى أي مدى ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين وترقية الخدمة العمومية في الجزائر؟ وللإجابة عن هذه الاشكالية البحثية لا بد من تناول النقاط التالية:

أولا – الإدارة الإلكترونية: تعريفها، خصائصها، أهميتها، أهدافها، ووظائفا.

ثانيا – الخدمة العمومية والخدمة العمومية الإلكترونية.

ثالثا – مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر.

رابعا – تحديات وعراقيل تطبيق الادارة الالكترونية لتحسن الخدمة العمومية في الجزائر.

والهدف من الإجابة على هذه الإشكالية والمحاور المرتبطة بها هو معرفة مدى تطبيق الإدارة الجزائرية لمشروع الإدارة الالكترونية من أجل تحسين الخدمة والعمومية والعراقيل التي واجهتها، انطلاقا من الافتراض الرئيسي المتمثل في أن هناك أشواط مهمة قامت بها الإدارة الجزائرية في سبيل ترقية

وتحسين الخدمة العمومية بالاعتماد على الإدارة الالكترونية في تعاملاتها مع المواطنين، وهو ما يعكس أهمية هذا الموضوع ويجعله جدير بالدراسة، نظرا لوجود علاقة تفاعلية بين متغيري هذه الدراسة(الإدارة الالكترونية، الخدمة العمومية)، معتمدين في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي، وهو الأنسب في مثل هذه الدراسات التي تتطلب نظرة معمقة وتحليلا دقيقا لتفسير مخرجاتها.

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية: تعريفها، خصائصها، أهميتها، أهدافها، ووظائفا.

تعريف الإدارة الإلكترونية:

ينطلق العديد من الباحثين في تعريف الإدارة الالكترونية بأهميتها الكبيرة بالنسبة للمنظمة وموظفيها من جهة، وبالمواطنين المستفيدين من خدماتها من جهة ثانية، إضافة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من اجل تسيير وفاعلية العمل الإداري أو الخدمات العمومية والتقليل من حدة المشاكل والأخطاء الإدارية بسبب استخدام الأوراق في العمليات والمعاملات الإدارية وتفشي ظاهرة البيروقراطية السلبية والروتين الإداري وتأثيراتهما على أداء وتقديم الخدمات للمواطنين.

تعرف الإدارة الإلكترونية بانها :" تحويل كافة الاعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى خدمات واعمال إلكترونية تنفد بسرعة عالية ودقة متناهية، عن طريق استخدام تقنيات الإدارة بلا اوراق، فهي تقوم على استخدام الانترنت وشبكات الاعمال في انجاز الوظائف الإدارية من تخطيط الكتروني وتنظيم وقيادة ورقابة الكترونية".[1] كما تعرف على أنها استراتيجية إدارية في عصر المعلوماتية، غايتها التوظيف الأمثل للموارد المعلوماتية وفي إطار الكتروني حديث، وفي ظل اعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية المادية والأسلوب الالكتروني، ليصار إلى تحقيق الكفاءة في تسخير الجهود وإنفاق الأموال لبلوغ الغايات المستهدفة من قبل المنظمة المعنية.[2]

كما تعرف كذلك الإدارة الالكترونية على أنها :" تلك العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة كالأنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للإدارة والانترنت بدون حدود من اجل تحقيق أهداف الإدارة".[3] لذا تعتبر الإدارة الالكترونية أحد سمات تطبيق الأعمال الالكترونية، خاصة بعد انتشار الانترنت واستخدامها في تغير وتطوير أسس ومبادئ إدارة الأعمال، فقد فتحت أبوابا عديدة وبلا حدود للدخول المستمر في مجالات جديدة واضافة مزايا عديدة

---

[1] مصطفى يوسف كافي، ***الادارة الالكترونية... بلا أوراق***، سوريا، دمشق: مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2011، ص. 54.

[2] مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، ***الإدارة الالكترونية***، الاردن، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع،2013، ص. 33.

[3] محمد سمير احمد، ***الإدارة الالكترونية***، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005، ص .43.

والمحافظة على الميزة التنافسية والتعامل مع العولمة واضافة أنشطة جديدة في الأسواق الحالية والمرتقبة.[1]

وفي ذات السياق يعرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية على أنها :"مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفاعلية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الاجرائية الحكومية يقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين من أجل المشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها".[2]

تعبر الإدارة الالكترونية عن الانتقال في طريقة وأساليب تأدية الوظائف والأعمال وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى استخدام الوسائل والادوات التكنولوجية الحديثة، بأقل جهد ووقت وتكلفة مالية، فهي بمثابة استراتيجية إدارية لعصر المعلوماتية والتي بموجبها يتم تقديم خدمات أحسن وأسرع للمواطنين والمنظمات والمؤسسات، مع العمل على ضمان الاستغلال العقلاني والرشيد لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث.

فالإدارة الإلكترونية هي تلك الإدارة [3]التي يتم فيها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة من أجل تأدية وانجاز الأعمال والوظائف وتقديم الخدمات للأفراد والمؤسسات على حد السواء، بالقدر الذي يحقق فعالية كبيرة في الأداء العام وترشيد الموارد المالية والبشرية والقضاء على السلوكيات السلبية داخل الإدارة.

خصائص الادارة الالكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص لارتباطها بتقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة نذكر منها ما يلي:[4]

[1] محمود عبد الفتاح رضوان، ***الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية***، مصر: القاهرة، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، 2013، ص. 19.

[2] مختار حامد،" تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة الموقف العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر، 2007، ص. 06.

[4] طارق عبد الرزاق عامر، ***الإدارة الإلكترونية***، القاهرة: دار السحاب، 2007، ص. 18.

– إدارة بدون أوراق كونها تعتمد بدرجة كبيرة على الأرشيف والبريد الإلكترونيين، وكذلك المفكرة الإلكترونية، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

– إدارة بلا مكان، فهي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الالكترونية واستخدام التلفون المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية، بمعنى أن مواقع الإدارة متاحة على مختلف المواقع الإلكترونية.

– إدارة بلا زمان لأن عملها مستمر 24 ساعة على 24 ساعة، وطيلة أيام الأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.

– إدارة بلا تنظيمات، كونها تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

– إدارة الملفات والوثائق باستخدام البريد الالكتروني والصوتي بدلا من سجل البريد الصادر والوارد وهي تحتاج إلى أنظمة الكترونية مثل أنظمة التحصيل المجمعة وخدمة عن بعد، والشراء الالكتروني، وأنظمة المتابعة الفورية وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الالكتروني والتجارة الالكترونية والبنوك الالكترونية.

– الاعتماد على شبكات الاتصال والمعلومات في تقديم الخدمات العامة للمواطنين والوسائل الحديثة المتطورة، وتوفير بنية تحتية جيدة لكل من الانترنت كونها عماد العمل الالكتروني في تقديم الخدمات للمواطنين.

– تتميز الإدارة الإلكترونية بالمرونة بفعل التقنية وإمكاناتها في الاستجابة السريعة للأحداث والتكيف والتجاوب معها.

– عدم قيامها على هيكل تنظيمي أو تسلسل وظيفي كما هو الحال في الإدارة التقليدية، كونها تعتمد على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها وليس على جهود الأفراد وممارستهم.

أهداف وأهمية الإدارة الالكترونية: للإدارة الإلكترونية مجموعة من الاهداف والمكاسب نذكر منها النقاط التالية:[1]

– إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.

– تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.

– تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.

– تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.

[1] رضوان رأفت، "الإدارة الإلكترونية"، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بالقاهرة، ص.4. متوفر على الموقع التالي: https://www.mobt3ath.com/uplode/book/book-30.pdf تاريخ التصفح:20-02-2020
.

– تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.

– توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.

– توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.

– التعلم المستمر وبناء المعرفة.

– زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

لذا فالفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن كمستفيدين من هذه الخدمات، لذلك فان للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها المواطنين نذكر منها:[1]

– تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات إدارية.

– زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات المختلفة.

– استيعاب عدد أكبر من المواطنين والمستفيدين من الخدمات في وقت واحد.

– إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات الإدارية.

– إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

– القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

– إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديو كون فرانس" ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

– إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

– التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية، وإتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة ومن هنا تأتي الإدارة الإلكترونية

---

[1] الإدارة الإلكترونية، متوفر عل الموقع:
https://ar.wikibooks.org/wiki تاريخ التصفح:17-02-2020.



لتأكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.

وظائف الإدارة الالكترونية: تؤدي الإدارة الالكترونية مجوعة من الوظائف، والتي مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري ، وتغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية ، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:[1]

– **التخطيط الإلكتروني:** والذي يمثل عملية دينامية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد ، والتطوير المستمر والمتواصل، كما أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق، وهو يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ ، فجميع الموظفين يمكنهم المساهمة في التخطيط الالكتروني في كل مكان وزمان.

– **التنظيم الإلكتروني:** من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، والذي يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي، وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.

– **الرقابة الالكترونية:** التي تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين علمية اكتشاف الاخطاء وعملية تصحيحها، وهي عملية مستمرة متجددة من خلال تدفق المعلومات بما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية، والولاء الالكتروني، سواء بين الموظفين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة.

– **القيادة الالكترونية:** أدى التغير في بيئة الأعمال الالكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الالكترونية.

المحور الثاني: الخدمة العمومية والخدمة العمومية الإلكترونية.

تعريف الخدمة العمومية:

[1]عبد القادر عبان ،"تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر- دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة"، أطروحة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع تخصص: إدارة وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2015- 2016، ص ص. 81، 82.

تعرف الخدمة الإلكترونية على أنها "كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا، وهي كذلك "ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة و يوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية و تنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية.[1] كما تعرف **الخدمة العمومية** وفقا للقانون الإداري الفرنسي أنها تلك التي تعد تقليد، خدمة فنية مزودة بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة العمومية.[2] ومن جهة أخرى تعرف **الخدمة العمومية** بأنها: "الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب، والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطن".[3] لذا فالخدمة العمومية تعبر عن تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العمومية الحكومية والمواطنين، على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

تعريف الخدمات الإلكترونية:

وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة للمواطنين كتجديد رخصة القيادة، إصدار شهادات الميلاد، الخدمات القطاعية على اختلافها مثل الصحية الإلكترونية التعليم الإلكتروني وغيرها. وتقدم هذه الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية تعكس حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال، وبالإضافة إلى الإنترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزءاً منها عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال وأكشاك المعلومات العامة أو عبر مكاتب معتمدة في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة التكنولوجيا.[4]

خصائص الخدمة العمومية: من أهم خصائص الخدمة العمومية نذكر ما يلي:[5]

– يقابل الخدمة العمومية حاجة ضرورية عامة، فلولا هذه الأخيرة ما استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تتولى تحقيق حاجات المواطنين المختلفة.

[1] فطيمة سايح ،"الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، ***نماء للاقتصاد والتجارة*** ،ع.4 (ديسمبر 2018)، ص. 71.

[2] المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية و التطبيق، الاسكندرية: الدار الجامعية، 2004، ص.29.

[3] محمد الصغير بعلي، ***القانون الإداري***، الجزائر دار العلوم للنشر،2004، ص. 208.

[4] عادل غزال ،"مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجا"، **cybrarians Journal**، ع. 34 (مارس 2014). متاح على الموقع: http://www.journal.cybrarians.org/index.php تاريخ التصفح: 21-02-2020

[5] عمار بوضياف، ***الوجيز في القانون الإداري***، الجزائر : جسور للنشر والتوزيع، 2014، ص. 414.

– تقديم الخدمات العامة هدفها تحقيق المصلحة العامة، لذا يجب أن تكون متاحة للجميع دون تمييز وبالكيفيات والإجراءات نفسها.

– الهدف الأسمى لتحقيق المصلحة العامة هو حفظ الإنسان، ورفع مستوى معيشته نتيجة التحسين المستمر لنوعية الخدمة.

أنواع الخدمة العمومية:[1]

– **الخدمة الإدارية:** كالخدمات المرتبطة بالمجالس البلدية والولائية.

– **الخدمات الإلزامية:** ومنها الخدمات الاجتماعية والمتعلقة بالمعرفة، وتشمل خدمة التعليم المدرسي والتطعيم الطبي ضد الأمراض والأوبئة الخطيرة كشلل الأطفال، والحصبة، والفيروسات التي تهاجم البشر من فترة إلى أخرى.

– **الخدمات المتعلقة بمستلزمات الحياة الضرورية:** وأهمها خدمة المياه، وخدمة الكهرباء، والصرف الصحي، وتوزيع الوقود والغاز وغيرها.

– **خدمات مجانية وأخرى مدفوعة:** وهي تلك الخدمات التي تقدمها الجهة الرسمية، ولا تتلقى مقابلها المال من المواطنين كإنارة الشوارع، وعمل الشرطة، أما الخدمات المدفوعة التي تقدمها مقابل التزام المواطن بدفع التكاليف كاملة فمثالها خدمة المياه، فيما يوجد نوع يجمع بين النوعين السابقين وهي الخدمات التي يتشارك في دفع تكاليفها المالية كل من الدولة والمواطن كالنقل العام، وتوفير شبكة كهرباء للمنازل.

معايير الخدمة العمومية: [2]

– **المساواة:** هي مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية مضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة، فلجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية دون تمييز على أساس الجنس، أو اللون، أو العرق، أو الدين، ويجب تقديمها دون تقصير (المساواة في الحقوق والواجبات).

– **الديمومة:** إن ما يميز الخدمة العمومية أنها لا تنتهي، كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس، مما يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحفظ الخدمة العامة عن التوقف، بسبب عدم توفر التمويل، أو إضراب الموظفين، أو الأحوال الجوية القاسية (الاستمرارية).

– **التطور:** يجب أن تواكب الخدمات العمومية أشكال التقدم، ولا سيما التكنولوجية منها كتحديث وسائل النقل العام، وطرق تسديد فواتير الكهرباء مثلا. (القابلية للتغيير والتبديل).

---

[1] فاطمة مشعلة،" مفهوم الخدمة العمومية"، 17 سبتمبر 2016 متاح على الموقع: https://mawdoo3.comتاريخ التصفح: 19-02-2020

[2] المرجع نفسه.

بناءا على ما سبق يمكن القول أن ما تقوم به الحكومة وأجهزتها الإدارية العامة وما تقدمه من خدمات للمواطنين بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة لكل أفراد المجتمع دون تمييز، أنها لا تسعى من وراء ذلك إلى تحقيق وتعظيم الربح المادي في هذا النوع من المشاريع، غير أن غياب الهدف الربحي من هذه المشروعات التي تؤديها مختلف الإدارات العمومية الحكومية لا يعني أنها تعمل بخسارة، وإنما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات والإيرادات.

المحور الثالث: مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.

يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، والبنوك، والإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني.

يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أطلقتها وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال ابتداء من 2008، والذي شاركت فيه العديد من الاطراف من مؤسسات وإدارات عمومية ومتعاملين اقتصاديين عموميين وخواص، الجامعات ومراكز البحث، الجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الاعلام واتصال.

والذين بلغ عددهم حوالي 300 شخص، حيث تم طرح الافكار ومناقشتها لمدة 6 أشهر.[1] وتتمحور خطة العمل هذه حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا، ومن بين هذه المحاور نذكر:[2]

- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.

[1] سيد أحمد مسيردي وخديجة سعيدي ،"مشروع الجزائر الإلكترونية : واقع وتحديات"، **مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات**، م. 2، ع.4 (ب.س.ن)، ص .278.

[2] عادل غزال، المرجع سابق.

– تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.

– تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.

– ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني، مع أخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة، وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة.

– آليات التقييم والمتابعة، من خلال مواكبة كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف استراتيجية "الجزائر الإلكترونية."

– الموارد المالية، حيث يستلزم تنفيذ البرامج أموال طائلة تقدر بحوالي أربعة مليار دولار، لذلك لابد من الاستغلال لكل مصادر التمويل.

*** أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:**

إن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الإلكترونية وبالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية هو:

– ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات.

– التنسيق بين مختلف الوزرات والهيئات الرسمية.

– مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.

– تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة كذلك تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

–حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

*** برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 :**

يتأتى برنامج الحكومة الالكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبنها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في:

– **برنامج تطوير التشريعات:** والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات.

– **برنامج تطوير البنية المالية:** يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

– **برنامج التطوير الإداري والتنفيذي:** والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية.

– **برنامج التطوير الفني:** يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

– **برنامج تنمية الكوادر البشرية:** من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.

– **برنامج الاعلام والتوعية:** يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

يعتمد مشروع الجزائر الإلكترونية على صناعة المضامين وتطبيق استخدامات التكنولوجيا الحديثة في حياة المواطن الجزائري، وهو ما يستدعي بالضرورة توفر المنشآت القاعدية، ويتطلب وقتا إضافيا لبلوغ هدف الحكومة الإلكترونية، ومن أجل بدء تنفيذ البرنامج قامت الحكومة بتعيين لجنة تضم ممثلين عن جميع الوزارات إضافة إلى خبراء في تقنيات الاعلام والاتصال، وسميت اللجنة بـ"اللجنة الإلكترونية" وهي تحت إشراف رئيس الحكومة ولعل أهم العمليات التي تم تجسيدها في الواقع من أجل تفعيل استراتيجية الجزائر الإلكترونية ما يلي:[1]

– تنصيب شبكة حكومية داخلية RIG وهي نظام شامل يتضمن مجموعة من وسائل الاتصال الحديثة على مستوى الحكومات العالمية.

– وضع برنامج IDARA على مستوى الوظيف العمومي ومصلحة الموارد البشرية، كما تم تنصيب شبكة معلومات تربط الإدارات مع الهياكل المركزية والمحلية المكلفة بالوظيف العمومي.

– إدراج العديد من المعلومات الخاصة بالدوائر الحكومية عبر مواقع الويب مثل موقع إدارة الضرائب موقع مجلس الدولة، موقع رئاسة الجمهورية الجزائرية، موقع وزارة الصحة، مجلس الأمة، المجلس الشعبي الوطني وغيرها من المواقع الحكومية.

– انتهاج وزارة الداخلية والجماعات المحلية لنظام وطني بشكل تدريجي يرتكز على محورين أساسين هما إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية الإلكترونية، والتي أصبحت سارية المفعول انطلاقا من

---

[1] سيد أحمد مسيردي وخديجة سعيدي ، مرجع سابق، ص ص .280، 281.

2010- 2011، إضافة إلى إطلاق جواز السفر البيومتري الإلكتروني والذي دخل الحيز العملي خلال السداسي الأول من 2010، وعملية تصوير سجلات الحالة المدنية بواسطة السكانير على مستوى عدد من البلديات النموذجية، كما تم إعداد شبكة الصحة الجزائرية بربط مختلف المؤسسات الصحية، وإعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية وتوزيع بطاقات السحب والدفع الإلكتروني، إنشاء شبكة أكاديمية وبحثية تربط مجموعة مؤسسات التعليم العالي وشبكة للاطلاع على نتائج شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط والتسجيل الأولي للحاملين الجدد لشهادة البكالوريا.

* **خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع العدالة:** إصدار شهادة السوابق العدلية: تم إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية 6 فيفري 2004، هذا المشروع يشكل مرجعية حقيقية لمفهوم الإصلاح وعصرنة العدالة في نظر المواطنين. هدفه الرئيسي أداء خدمة عمومية هامة، إعداد ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية، وفي بداية 2010 أصبح بإمكان كل مواطن جزائري يتمتع بكامل حقوقه المادية والمعنوية، طلب إصدار شهادة السوابق العدلية رقم 03 إلكترونيا عن طريق الانترنت، بتعبئة النموذج أدناه.[1]

- الخدمات عن بعد: نذكر منها ما يلي:[2]

* الجريدة الرسمية : تقدم هذه الخدمة الاطلاع عن النصوص، قوانين، مراسيم، تعليمات، قرارات المنشورة في الجريدة الرسمية مع إمكانية تحميلها.

* صحيفة السوابق العدلية: تقدم هذه الخدمة طلب صحيفة السوابق العدلية رقم 2 بنقل المتصفح إلى موقع وزارة العدل.

* مراجعة الحساب الجاري: توفر هذه الخدمة إمكانية الاطلاع رصيد الحساب الجاري عن طريق تقديم الرقم السري.

* مسابقات الوظيف العمومي: تمكن هذه الخدمة المتصفح من الاطلاع على جميع مسابقات الوظيف العمومي في الجزائر وشروطها.

*الانترنت والهاتف: توفر هذه الخدمة للمتصفح إمكانية الاطلاع على فاتورة الهاتف الثابت والهاتف النقال موبيليس.

[1] منال قدواح ،"مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار استراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 بين النص والتطبيق"، **مجلة العلوم الانسانية**، ع. 47 (جوان 2017)، ص. 50.

[2] المرجع نفسه، ص. 52.

* كما توفر بوابة المواطن مجموعة من الخدمات كأخبار الفلاحة والسفرات والمطارات والبنوك والتأمينات والمراكز الاستشفائية الجامعية والمؤسسات والوزارات عن طريق تقديم المعلومات وروابط هامة للمؤسسات. كما تتوفر البوابة على شريط خاص بأحوال الطقس لبعض الولايات، وخدمة استطلاع الرأي.

المحور الرابع: تحديات وعراقيل تطبيق الادارة الالكترونية لتحسن الخدمة العمومية في الجزائر.

على الرغم من إطلاق الجزائر لمشروع الحكومة الإلكترونية، إلا أنه لم يتجسد على أرض الواقع لمجموعة من الصعوبات تجلت في الأسباب التالية:[1]

– عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات التي يتجسد عبرها التواصل عبر الانترنت.

– التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات ، وتباينها من منطقة لأخرى وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.

– محدودية انتشار الانترنت في الجزائر، حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالمي لا يزال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة.

– التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها رغم مرور عدة سنوات على شروع السلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية.

– محدودية الجانب التشريعي في هذا المجال، وذلك من خلال غياب التشريعات المناسبة، حيث تحتاج الأعمال الإلكترونية إلى وضع أنظمة وتشريعات تتناسب مع طبيعتها، مما يستلزم الدقة والوعي التام بكافة جوانب التقنية المستخدمة في هذه التطبيقات ، لتحقيق الأمن المعلوماتي.

– التكلفة الباهضة للاستثمار في تقنيات المعلومات، خاصة على المدى البعيد، وإذا كان على بشكل واسع على مستوى الدولة.

– سيطرة المفاهيم التقليدية والمتمثلة في البيروقراطية السلبية وعدم إمكانية التغلب عليها.

---

[1] عبد المومن بن صغير ،"إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات- الأفاق""، **المركز الديمقراطي العربي**، 5. أكتوبر 2016، متاح على الموقع:
https://democraticac.de/?p=38171 تاريخ التصفح: 22-02-2020
.



– غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط الحكومة الإلكترونية، والتي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات، بحيث تتم المشاركة وتبادل المعلومات بين هذه الفئات.

– ضعف الوعي الاجتماعي بالمميزات والفوائد من تطبيقات الحكومة الإلكترونية شكل معوق في طريق التحول للعمل الإلكتروني والمجتمع المعلوماتي.

من أجل مواجهة هذه التحديات والعراقيل لا بد من:[1]

– يجب على الحكومة أن تقوم بإعداد استراتيجية مسبقة للإصلاح الإداري والتحول الرقمي.

– تطوير المنظومة القانونية بما يخدم بيئة التحول إلى الإدارة الالكترونية.

– توفير بنية تحتية قوية وبمستوى عالي يتماشى وأهمية هذا المشروع.

– توفير مراكز التدريب والتكوين للموظفين مما يوفر مورد بشري مؤهل.

– تخصيص مبالغ مالية تتناسب وأهمية التحول إلى عالم التكنولوجيا والاتصالات الحديثة.

– العمل على توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيات المعلومات.

– إدراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة.

– توفير البيئة الأساسية الضرورية لنجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

– التنسيق والتعاون بين الحكومة والقطاع الخاص، وبين مختلف الدوائر الحكومية ومع الدائرة الحكومية الإلكترونية خلال مراحل تطبيق المشروع.[2]

– تطوير جودة الخدمات وتقليل نسبة الأخطاء، وزيادة سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات والمعلومات في موعدها المحدد عبر الانترنت.[3]

الخاتمة

أخيرا، وانطلاقا من الأهمية التي أضحت تكتسبها الإدارة الالكترونية باعتبارها استراتيجية إدارية لعصر المعلوماتية والتي بموجبها يتم تقديم خدمات أحسن وأسرع للمواطنين والمنظمات والمؤسسات، مع العمل على ضمان الاستغلال العقلاني والرشيد لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث.

فقد عملت الدولة الجزائرية القيام بعدة مبادرات في هذا الصدد من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية، والتي كما سبق وقلنا عرفت نجاحات في بعض القطاعات، وواجهت تحديات وصعوبات في قطاعات

---

1 المكي دراجي ،"دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، دراسة لنموذجين قطاعين ،العدالة ، الداخلية والجماعات المحلية"، ***مجلة العلوم القانونية والسياسية***، ع. 17 (جانفي 2011)، ص. 36.

2 عبد المومن بن صغير ، مرجع سابق.

3 المرجع نفسه.

أخرى، وهو ما حاولنا معالجته في هذه الورقة البحثية من خلال ابراز واقع التجربة الجزائرية في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية، والوقوف على مختلف التحديات التي تواجهها هذه العملية. فقد تم الوصول إلى ما يلي:

يعتمد مشروع الجزائر الإلكترونية على صناعة المضامين وتطبيق استخدامات التكنولوجيا الحديثة في حياة المواطن الجزائري.

إن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الإلكترونية وبالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية هو ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات. والهدف من كل هذا هو تحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة.

نجح مشروع الجزائر الالكترونية في إدراج العديد من المعلومات الخاصة بالدوائر الحكومية عبر مواقع الويب، وكذا نجح في قطاعات هامة كالعدالة والجماعات المحلية ناهيك عن الخدمات عن بعد والتي تنوعت واعطت ارتياحا كبيرا لدى المواطن الجزائري الذي ثمن هذه الخطوة الايجابية واعتبرها عاملا مساعدا للقضاء على البيروقراطية التي كان يعاني منها.

غير أن هذه الجهود التي عكفت عليها الدولة الجزائرية لتقريب الادارة من المواطن واجهتها العديد من الصعوبات والعراقيل وشكلت تحديات كبيرة للإدارة الجزائرية التي استطاعت ان تتغلب على الصعاب رغم الامكانات المحدودة ونقص الخبرة لدى موظفيها.

قائمة المراجع:

الكتـــــــــــب:

-بعلي محمد الصغير ، ***القانون الإداري***، الجزائر دار العلوم للنشر،2004.

-بوضياف عمار ، ***الوجيز في القانون الإداري***، الجزائر : جسور للنشر والتوزيع، 2014.

-حجازي المرسي السيد ، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية و التطبيق، الاسكندرية: الدار الجامعية، 2004.

-عامر طارق عبد الرزاق ، ***الإدارة الإلكترونية***، القاهرة: دار السحاب، 2007.

-مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، ***الإدارة الالكترونية،*** الاردن، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع،2013.

-كافي مصطفى يوسف ، ***الادارة الالكترونية... بلا أوراق،*** سوريا، دمشق: مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2011.

-محمد سمير احمد، ***الإدارة الالكترونية،*** عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005.

-محمود عبد الفتاح رضوان، ***الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية،*** مصر: القاهرة، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، 2013.

المجـــلات:

-المكي دراجي ،"دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، دراسة لنموذجين قطاعين ،العدالة ، الداخلية والجماعات المحلية"، **مجلة العلوم القانونية والسياسية،** ع. 17 (جانفي 2011)، ص. 36.

-عبد المومن بن صغير ،"إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات- الأفاق""، **المركز الديمقراطي العربي،** 5. أكتوبر 2016، متاح على الموقع:
https://democraticac.de/?p=38171

-غزال عادل ،"مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجا"، **cybrarians Journal**، ع. 34 (مارس 2014). متاح على الموقع:
http://www.journal.cybrarians.org/index.php

-سايح فطيمة ،"الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، ***نماء للاقتصاد والتجارة*** ،ع.4 (ديسمبر 2018)، ص. 71.

قدواح منال ،"مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار استراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 بين النص والتطبيق"، **مجلة العلوم الانسانية،** ع. 47 (جوان 2017)، ص. 50.

مسيردي سيد أحمد، سعيدي خديجة ،"مشروع الجزائر الإلكترونية : واقع وتحديات"، **مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات،** م. 2، ع.4 (ب.س.ن)، ص .278.

المنشورات العلمية:

-عبان عبد القادر ،"تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر. دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة"، أطروحة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع تخصص: إدارة وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر . بسكرة، 2015- 2016.

-حامد مختار ،" تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة الموقف العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر، 2007.

الإدارة الإلكترونية وواقع تطبيقها في الجزائر

LA GESTION ÉLECTRONIQUE ET LA RÉALITÉ DE SON APPLICATION EN ALGÉRIE

أ/ أمال سلطان ،كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ،جامعة باتنة 1

amelsoltan@gmail.com

Résumé

À la lumière de la mondialisation, le monde assiste aujourd'hui à de nouvelles découvertes, changements et développements technologiques, en particulier dans le monde des communications, qui est lié à de nombreuses activités pratiquées par la plupart des peuples du monde dans divers domaines, en particulier commerciaux et économiques, et les récents développements technologiques ont conduit à l'émergence de ce que l'on appelle l'économie numérique, qui est l'interaction, l'intégration et la coordination continue. Entre technologies de l'information et technologies de la communication, l'économie numérique comprend également les technologies de l'information et de la communication et le commerce électronique.

La gestion est considérée comme l'une des plus anciennes pratiques humaines, et il suffit d'indiquer que dire que l'individu pratique beaucoup de travail administratif dans sa vie ordinaire sans ressentir, et cela se produit lorsqu'il différencie les alternatives de son comportement quotidien et lorsqu'il équilibre ses dépenses et lorsqu'il donne ses instructions aux membres de la famille ou leur distribue certaines tâches. .

Mots clés: service public, administration électronique, réforme publique, etc

الملخص

في ظل العولمة يشهد العالم اليوم اكتشافات وتغيرات وتطورات تكنولوجية حديثة، خاصة منها في عالم الاتصالات الذي يرتبط بأنشطة عديدة التي يزاولها أغلب أفراد العالم في مختلف المجالات وخاصة منها التجارية والاقتصادية، ولقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة إلى ظهور ما يعرف بالاقتصاد الرقمي وهو التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، كما يشمل الاقتصاد الرقمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتجارة الالكترونية.

تعتبر الإدارة من أقدم الممارسات الإنسانية على الإطلاق, ويكفي للدلالة على ذلك القول بأن الفرد يمارس كثيرا من الأعمال الإدارية في حياته العادية دون أن يشعر, ويحدث ذلك عندما يفاضل بين بدائل سلوكه اليومي وعندما يوازن نفقاته وعندما يصدر توجيهاته إلى أفراد أسرته أو يوزع عليهم واجبات معينة .

الكلمات المفتاحية: الخدمة العامة، الإدارة الإلكترونية، الإصلاح العمومي....إلخ

المقدمة

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية تخلص في النهاية إلى حتمية نهاية الإدارة العامة التقليدية ، فنموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح ، والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ، ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية .

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجها عالميا ، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية التي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية , حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق عديدة و عرفت بالمقابل تحديات وصعوبات في دول أخرى وهذه المعوقات هي بحاجة ماسة إلى القيام ببحوث و دراسات عميقة و دقيقة ، تمكن من معرفة متطلبات و مرتكزات ومعالم الإنجازات ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات و المعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية كأساس لترشيد الخدمة العمومية ومكافحة الفساد الإداري باعتباره أصبح يشكل أزمة مرهقة للخدمة العامة، وسيتم إنجاز هذه الورقة البحثية من خلال محاورين:

المحور الأول: سيكون حول الإطار النظري للخدمة العمومية و الإدارة الالكترونية، وسيتم التطرق فيه إلى التعرف على بعض المصطلحات و المفاهيم، ودور تكنولوجيا المعلومات في إصلاح الخدمة العمومية، وأثره على فعالية منظمات الخدمة العمومية.

المحور الثاني: فسيتم التطرق من خلاله إلى تقديم مخططات التحول الإلكتروني في الإدارة العامة بالجزائر، وكذا تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية، وصولا إلى التحديات التي تواجه مشروع الجزائر الإلكترونية.

المحور الأول: الإطار النظري للخدمة العمومية و الإدارة الإلكترونية

أولا: ماهية الخدمة العمومية و الإدارة الالكترونية

1/ مفهوم الخدمة العامة: يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية ، والمواطنين عل مستوى تلبية الرغبات ، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة[1].

[1]–ثابت عبد الرحمن إدريس، **المدخل الحديث في الإدارة العامة**،ب ط ، الدار الجامعية ، دون بلد النشر ، 2001 ، ص 455

هي :كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج، أو توفير خدمة عامة ، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع، أو هي كل مشروع يعجز أو يحجم الأفراد والجماعات الخاصة عن القيام به إما لضخامة ما يتطلبــه من موارد

وإمكانيات أو لقلة أو انعدام الربح المتوقع تحقيقه في الأجل القصير [1].

2/مفهوم الإصلاح: يعتبر إصلاح الخدمة المدنية إحدى الركائز الأساسية في قضايا الإصلاح الإداري والذي كان محل اهتمام عدد كبير من الدارسين ، وخبراء الإدارة العامة الذين أسهموا بشكل واسع في تحديد فحوى إصلاح الخدمة المدنية كجزء من استراتيجيات التطوير ، والتغيير التنظيمي لذلك فإن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي[2].

3/ ترشيد الخدمة العمومية: تعرف الإدارة الرشيدة بأنها خلق مؤسسات عامة فعالة، تستجيب لاحتياجات السكان وتعزز العدالة الاجتماعية، وتضمن المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى[3].

وبالتالي يوحي مفهوم ترشيد الإدارة العمومية بتلك الآليات المتعلقة بالعمل على وضع إدارة قادرة على التحكم في نموها ومصاريفها ، والتي تقتصر على تحقيق مهامها الأساسية وذلك بتسخير المهنية والقيم الأخلاقية والعمل بشفافية والقضاء على الفساد، واحترام القوانين والأخلاقيات على أساس مواثيق حسن السلوك القطاعية تعرف بمسؤوليات وواجبات الإدارة ورجال الإدارة اتجاه المواطنين [4].

4/تعريف الإدارة الإلكترونية: بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر ، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح ، وإن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الالكترونية والإدارة الإلكترونية ، إن الإدارة الإلكترونية هي قدرة الجهاز الإداري على توفير الخدمات التقليدية بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع على شبكة الانترنيت.[5]

---

[1]–ثابت عبد الرحمن إدريس ، المرجع نفسه، ص ص 458,457.

[2] –زهير عبد الكريم الكايد ، **الحكمانية قضايا وتطبيقات** ،ب ط ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية, القاهرة ,2003 ، ص 167 .

[3] – مبادرة الإدارة الرشيدة لخدمة التنمية في البلاد العربية، " إعلان المبادرة "، البحر الميت، المملكة الأردنية الهاشمية، دون دار النشر، 2005، ص3 ,للمزيد من المعلومات يمكن الإطلاع على الموقع:
www.courdebordjbouarreridj.mjustice.dz

[4] – تقرير المغرب حول المبادرة العربية من أجل حكامة رشيدة في خدمة التنمية ، الاجتماع الأول : الوظيفة العمومية والنزاهة ، تنظيم المملكة . المغربية بالتعاون مع منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية وبرنامج الأمم المتحدة للتنمية ، جويلية ، 2005 ، ص 5 .

[5]– أبو بكر محمود الهوش،**الحكومة الإلكترونية بين الواقع والأفاق, ط1** ،مجموعة النيل العربية،القاهرة ،2006،ص23 .

كما عرفت أيضا بأنها القيام بمختلف التعاملات الخدمية والإدارية من خلال التواصل عبر الحاسوب من خلال شبكة الانترنيت فيتم الاستعاضة عن المعاملات الورقية بمعاملات إلكترونية دون الحاجة للإنتقال من مكان إلى آخر.[1]

وانطلاقا مما تضفيه تطبيقات الإدارة الالكترونية على الأجهزة البيروقراطية الحكومية ، وخاصة منها الخدمية توجهت تعريفات للإدارة الالكترونية حاولت ربطها بالخدمة العامة المعقلنة حيث عرفت أيضا بغض النظر عن هذه المدارس بأنها " استخدام الوسائل ، والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة ، أو التنظيم ، أو الإجراءات أو التجارة ، أو الإعلان" .[2]

كما يرى الباحث سعيد بن معلا العمري بأن الإدارة الالكترونية "تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة ، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات وتعزيز دوره في المشاركة والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة"[3].

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفا للإدارة الالكترونية ، انطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها مثل الحكومة الإلكترونية لإنجاز معاملات ما مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات ويعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة :"هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة". [4]

وبالتالي إذا كانت الإدارة الالكترونية هي المضلة التي تطوى في إطارها أنشطة إدارة الأعمال والإدارة العامة ، فإن الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير إجراءات العمل الإلكتروني بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظمة .

---

[1] – أبو بكر محمود الهوش المرجع نفسه,ص24.

[2] – محمد محمود الطعا منة ، طارق شريف العلوش ، **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي** ،ط1 ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،الأردن،2004،ص11.

[3] – سعيد بن معلا العمري ، ، " **المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية**, دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " ، رسالة.ماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 .، ص 15

[4] – سعيد بن معلا العمري, المرجع نفسه، ص 21.

5/تمييز الإدارة الإلكترونية عن بعض المفاهيم: كثيرا ما نسمع بالعديد من المفاهيم و المصطلحات والتي تكون مقاربه لمصطلح الإدارة الإلكترونية فلا بأس أن نعطي باختصار نبذة عن بعضها:

- **الأعمال الإلكترونية:** هي عملية إجراء جميع الوظائف التي تقوم بها الإدارة عن طريق شبكات إلكترونية متصلة ببعضها البعض وكذلك تتصل بشبكة المعلومات المتاحة على المستوى العالمي أي تحويل جميع الوظائف من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني فهي تعبر عن فلسفة تلتزم بها المنشأة في جميع خططها وأعمالها اليومية ويتضح من خلال التعريفان الأعمال الإلكترونية تتعلق بتحويل جميع أعمال المنشأة من النمط التقليدي إلي النمط الإلكتروني أي أن الأعمال الإلكترونية تشمل كل من التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني وكذا الإدارة الإلكترونية أي أن الإدارة الإلكترونية نمط من الأعمال الإلكترونية .[1]
- **التجارة الالكترونية:** هي التعاملات التجارية التي تتم إلكترونيا وعبر شبكة الانترنيت وتشمل التجارة الداخلية والخارجية ويمكن للتجارة الإلكترونية أن تقوم بوظائف جديدة في عمليات التبادل التجاري من بينها الإعلان والمفاوضات وفتح الامتيازات والتراخيص وغيرها من التعاملات التجارية.[2]
- **الإدارة عن بعد:**وتعرف ببساطة بأنها عملية تسمح للعاملين بالعمل خارج المنشأة عن بعد أي تسمح لهؤلاء العاملين فرصة مزاولة الأعمال الخاصة بالمنشأة من خارجها وقد تكون هي الأخرى تقليدية أو إلكترونية[3].
- **التسويق الإلكتروني:**وهي عبارة عن ممارسة جميع الأنشطة التسويقية التي تقوم بها المنشأة من خلال شبكة الأنترنيت أي بشكل إلكتروني بدلا من تطبيقها بالشكل التقليدي المتعارف عليه.[4]
- **الحكومة الإلكترونية:**هي استخدام التكنولوجيا و المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية.[5]

في هذه النقطة بالذات يرى جانب من الفقه أن المصطلح الشائع هو الحكومة الإلكترونية لكن الأدق أن يقال الإدارة الإلكترونية وذلك للدلالة على المفهوم القانوني للأعمال الإلكترونية وذلك لأن مهمة

---

[1] – محمد سمير أحمد, **الإدارة الالكترونية**, ط1, دار المسيرة, عمان, 2001, ص51.

[2] – علاء عبد الرازق محمد السالم,حسين علاء عبد الرازق السالمي,**شبكات الإدارة الالكترونية,** ط1,دار وائل للنشر ,الأردن, 2005,ص228.

[3] – محمد سمير احمد, المرجع السابق, ص48.

[4] – محمد سمير احمد, المرجع نفسه,ص53.

[5] – عبد الفتاح بيومي حجازي,**الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح**,ط1,دراسة متأ صلة, دار الفكر الجامعي,مصر ,2008,ص23.

الحكومة هو وضع السياسة العامة وهي مهمة ذهنية خلاقة لا يقوم بها سوى الذهن البشري أما مهمة الإدارة فهي تنفيذ السياسة العامة التي سبق وضعها, وهذه المهمة يمكن أن تتم بطريقة رقمية من خلال جهاز الكمبيوتر وشبكة الانترنيت ,هذه هي أهم المصطلحات التي يمكن للكثير الخلط فيما بينها وبين الإدارة الالكترونية.

ثانيا/ دور تكنولوجيا المعلومات في إصلاح الخدمة العامة : تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث ،وهي تشكل البعد التقني الذي ينادي به الحكم الراشد وسبق التطرق إليه إذ يؤدي الإعتماد على هذا البديل إلى إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة ، بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدمية .

1/ أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمات الخدمة العمومية: لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة يحقق مزايا عديدة إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم مع تسجيل الخدمة وجها لوجه أو الإتصال المباشر والسرعة في انجاز المهام ، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها ، والسهر على إشباع رغبة المواطن كما تؤدي إلى محدودية وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية وتوفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري ، والمرض البيروقراطي من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والإتصالات كقاعدة متكاملة من أدوات المعالجة والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكاريه .

فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية وتقديم بديل للنماذج القائمة في صور التقليدية حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي إذ بإمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد داخل مؤسسات العمومية وعلى رسالة أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف وإزالة المشكلات التي تجابهها. [1]

2/ الإدارة الإلكترونية كنموذج للترشيد والإصلاح: أصبح من التطوير الكبير في مراكز الخدمة الجماهيرية قضاء معظم الاحتياجات من مشتريات وخدمات متنوعة عن بعد ، سواء كان المواطن في

[1] –ستيفن كوهين رونالد براند ، **إدارة الجودة الكلية في الحكومة** ، (ترجمة عبد الرحمن بن أحمد هيجان) ، ب ط, معهد الإدارة العامة للبحوث ، المملكة العربية السعودية, 1997, ص 103.

منزله أو عمله من خلال مواقع الخدمات والتسوق بالشبكة العالية للمعلومات وهو ما يؤدي للفصل بين طالب الخدمة ، ومؤديها وبين أسباب الانحراف [1].

وبالتالي جاء مصطلح الإدارة الإلكترونية للدلالة على استخدام نتاج الثورة التكنولوجية ، لتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية ورفع كفاءة وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف ويشمل ذلك الإستفادة من تراكم المعرفة ، وتزايد التقدم التقني المرافق لها، في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية من حيث وفرة هذه الخدمة وتحسين أساليب تقديمها ، عبر طرق غير تقليدية (الكترونية) ، تمكن من الإطلاع على الخدمة ، وإكمال التبادل بين الدوائر الحكومية وجمهور المستفيدين [2].

إن الإنتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين ومن ثم الوصول إلى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة ، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور ، ومختلف العراقيل البيروقراطية ولهذا تعطي مبادرات التحول الإلكتروني أولوية بالغة لتقديم خدما للمواطن العادي مباشرة وفق مبدأ العميل أولا أكثر من الاهتمام بالخدمات التي تقدم لقطاع الأعمال" أي باختصار ليس هناك للحاسب مصلحة شخصية بعكس الموظف.[3]

المحور الثاني / مخططات التحول الإلكتروني في الإدارة العامة بالجزائر: يتطلب تحسين وترشيد الخدمات العامة لرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية ، وترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين وبحثا عن تحقيق هذه الأهداف ،سعت الجزائر إلى تبني مشروع الحكومة الإلكترونية الذي يشمل وضع شبكات ربط مابين المؤسسات وما بين الوزارات يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية، باستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة"[4]

[1] –فؤاد ناصر ، **مراكز الخدمات الجماهيرية...راحة المواطن هوسلاح في وجه الفساد** ، " نشرية تكنولوجيا الإدارة " ,العدد الثامن ، وزارة الدولة للتنمية الإدارية ، مصر ، فيفري / مارس 2007 ، ص 22 .

[2] –ليان قطيني ، **تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطن** ، مؤتمر الشام الدولي الثالث للمعلوماتية ، سوريا ، سبتمبر 2006, ص 1.

[3] –محمد عبد الفتاح حافظ، **الإدارة الالكترونية للموارد**،ب ط ، دار الفتح للتجليد الفني، الإسكندرية, 2008 ، ص 288.

[4] –http://www.el-massa.com/ar/content/view/38

وضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعا لمخططات التحول للخدمة العامة الإلكترونية ،كشكل من أشكال الحكم الإلكتروني عرفت الجزائر بعض المخططات الهادفة إلى تحقيق هذا التوجه الجديد ابرزها ما يلي:

اولا/تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارات العمومية: تسير أشغال العصرنة اليوم نحو تحديد رقم تعريفي وحيد لكل مواطن بالنسبة لمختلف الوثائق الإدارية التي يطلبها من خلال وضع سجل مدني مرقم للحالة المدنية، علما أن عملية استخراج أي وثيقة مستقبلا لا تتطلب إلا إرفاق نسخة من شهادة الميلاد التي ستحمل البيانات الشخصية والرقم المدني للمعني.

ومن شأن كل هذا التخفيف من الأعباء اليومية للمواطن الذي أثقلته البيروقراطية وذلك الكم الهائل من الوثائق المطلوبة في كل مرة تنتهي فيها صلاحية جواز السفر أو بطاقة التعريف الوطنية. وبالمقابل وجدنا أن هناك عددا كبيرا من المواطنين لا يعلمون بالمشروع الجديد, في انتظار أن تنظم حملة تحسيسية عبر البلديات لتعريف المواطن بجواز السفر الالكتروني وغيره، في الوقت الذي تم فيه توفير كل الظروف للعملية في انتظار الضوء الأخضر من وزارة الداخلية التي تقوم حاليا بتجهيز المركز المعلوماتي الذي سيكون رئة المشروع ككل من منطلق انه سيجمع كل المعلومات الشخصية التي سترسلها الدوائر عبر التراب الوطني, لمعالجتها والرد بطريقة آنية على الطلبات بالدائرة[1] .

اهتمت المحاور الرئيسية لإستراتيجية الجزائر الالكترونية بما سيحدثه إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام والإتصال في الإدارات العمومية ، من تحول في الأساليب التنظيمية والأعمال الحكومية بشكل يعيد النظر في كيفية السير والتنظيم وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين إذ ترمي الجزائر في تحولها للحكومة الالكترونية إلى إعطاء الأولية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وفي مقدمتها شبكة الأنترنت التي تسمح بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التموقع المادي ويتيح توفر المعلومات في أي وقت وفي أي مكان ، وهو ما يوجب ضرورة فك مركزية تسيير المعلومات بهدف تحسين نوعية عملية صنع القرار، ويجدر التنبيه إلى أن محاولة الجزائر تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة العمومية يعرف مراحله الأولى ، وبذلك وضعت أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية تخص الجوانب التالية [2]:

- ❖ استكمال البنى الأساسية للمعلومات ، ووضع نظم إعلام مندمجة ، وتنمية الكفاءات البشرية.
- ❖ نشر تطبيقات قطاعية متميزة.

---

[1]- www.el-massa.com/ar/content/view/28561

[2]- République algérienne démocratique et populaire,"**e-commissino, e-Algérie2013 Synthés**» , p7, 8.

❖ تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

ثانيا/ دعم الإقتصاد الرقمي في الجزائر:تمثل تكنولوجيا المعلومات والإتصال وسائل للتسيير والإدارة المتطورة في ظل اعتماد السوق العالمية على اقتصاد المعرفة كقيمة أساسية وهو الأمر الذي فرض على الجزائر ضرورة إيجاد إستراتيجية إلكترونية عن طريق الإهتمام باستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال كدعامة ضرورية من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى المؤسسات وتمكينها. وتماشيا مع هذه الأهمية سعت الجزائر إلى تحديد الهدف الأساسي المتمثل في محاولة إدماج تكنولوجيا الإعلام والإتصال في القطاعات الاقتصادية .[1]

في حين ترى دراسة أخرى أن التحول الإلكتروني في الجزائر وإن كان قد سجل نموا فإن أثره على التنمية الإقتصادية يبقى بالمستوى غير المطلوب، لأن قطاع تكنولوجيا الإعلام والإتصال لا يمثل سوى 1 % من الناتج المحلي الخام وهو ما يحد من أثر تكنولوجيا المعلومات على النسيج الصناعي[2] .

ويمكن القول أن الإقتصاد الرقمي في الجزائر بدأ مع ظهور التعاملات الخاصة ببطاقة السحب الإلكتروني التي كانت بدايتها مع 1997 ، غير أنه وبالرغم من أن هذه البطاقات تمثل خطوة متطورة نحو الإنتقال للإقتصاد الرقمي، بحكم أنها تمثل طريقة السداد والسحب الآلي في العالم فهي لم تحقق إلى حد الآن واقعا ملموسا في الجزائر والتي تعد بعيدة جدا حتى على بعض الدول العربية المجاورة (المغرب ، تونس) ، إذ أن استعمال بطاقة السحب الإلكتروني في تونس يضاعف مثيله في الجزائر ب : 15 مرة غير أنه وعلى صعيد التنبؤ بالمستقبل يمكن القول أن مبادرة الجزائر العمل عن طريق بطاقات السحب الإلكترونية وإمكانية إيقاف محاولات القرصنة بنسبة 99 % حسب تصريح الشركة هو مؤشر ايجابي يمكن أن يحقق تقدم في مراحل الاقتصاد الرقمي بالجزائر.[3]

ثالثا /الإدارة الإلكترونية وإسهامات ترشيد الخدمة العامة في الجزائر: تماشيا وأهداف الموضوع الرامية للكشف عن دور الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية بالجزائر ينطلق هذا العنصر للبحث في مختلف الإنجازات التي قدمها نموذج الإدارة الإلكترونية لواقع الخدمة العمومية ، وفي المقابل محاولة تقصي أوجه الإخفاقات المسجلة.

---

[1] E- commission ", e-Algérie2013", op,cit , p 8,9- .

[2] - Nadia chattab " **économie, tic et bonne governanace en algérie** ", Disponible sur: www.dst.cerist.dz

[3] - عماري عمار ، وآخرون "**واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والإسلامي**" ، مجلة الباحث ، عدد 5, جامعة ورقلة ، 2007.، ص 133.

1 / الإنجازات:إن الإنطلاق في رصد نتائج وآثار تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية على ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ، يرتبط أساسا بضرورة التوجه نحو معرفة واقع الخدمة العامة بعد التحول إلى تطبيقات الإدارة الالكترونية بهدف التمكن من تحديد مستوى فعالية هذا التطبيق حيث يمكن تسجيل الآتي:

أ/ أنشطة الإدارة العمومية : إذ أن هناك عدد من المبادرات التي تبرز واقع الخدمة العمومية كشكل من أشكال الأتمتة لمختلف الأنشطة التي تتعلق بهدف المؤسسات ، وهنا يمكن الإنطلاق مما تم تجسيده في بعض الإدارات التي عرفت تحولا في مفاهيم الخدمة العامة من خلال إدراج تكنولوجيا المعلومات والإتصال في بعض الأعمال والخدمات و التي يمكن التطرق إليها وفق الشكل الآتي :

- **وثائق البطاقة الرمادية** : حيث كان يعتمد في السابق على نظام ممركز باستعمال موجود في بعض الأماكن فقط ، ومنذ وقت ليس بالبعيد فقد تم استبدال ما كان متوفر من أجهزة مبنية بملقم يحتوي قواعد البيانات الخاصة بالبطاقات الرمادية ، بعد أن تتصل به حاسبات موجودة على مستوى الدوائر وكذلك على مستوى الدرك الوطني ، الذي يستعملها في حالة التأكد والمراقبة وبذلك فهذه العملية قد حققت نجاحا كبيرا خاصة وأن برامج الإتصال تم تطويرها من قبل مجموعة متخصصين في هذا المجال تشمل عددا من المهندسين.
- **تطوير عملية الإتصالات أثناء الإنتخابات** : إذ أن من البرامج التي تم الإعتماد عليها أثناء الإنتخابات تلك التي تتكفل بنقل المعلومات ، والإحصائيات بين البلديات كمرحلة أولى ، ثم كمرحلة ثانية من الدوائر إلى الولايات وفي الأخير تجمع النتائج على المستوى المركزي بالجزائر العاصمة ، وهو ما أدى إلى توفير الكثير من الجهد خاصة فيما يتعلق بإيصال المعلومات في الوقت المناسب دون تأخير يسجل وهذا ما لوحظ خلال الانتخابات الرئاسية 12 ديسمبر 2019.
- **التراسل الإلكتروني** : حيث تم تنصيب ملقم خاص بالبريد الإلكتروني يعمل على تزويد الدوائر بخدمات البريد الالكتروني حيث يتم إرسال الرسائل الإلكترونية مباشرة إلى الجهة المعنية ،مما يوفر سرعة كبيرة وفعالية واختصارا للوقت والجهد إذ تم فتح مركز بريدي إلكتروني لجميع الدوائر، وكذلك ديوان الوالي.

كما أدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة العامة الجزائرية إلى خلق بعض المسارات ، الخاصة بالخدمة العامة الإلكترونية ، والتي حاولت تحديث الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال:

1-الفضاء الإعلامي المفتوح : يمكن رصد التحولات في مفهوم الإتصال بين الجمهور والهيئات الولائية ، ولعل هذا ما يوضحه مواقع الولايات ، خاصة وأنه أصبحت وسيلة تتيح إمكانية الوصول إلى مختلف المعلومات حول الولاية ، حيث يستطيع أي فرد أو مواطن ، معرفة كل المواضيع التي تتعلق بالولاية ، ومن أي مكان داخل الوطن أو خارجه.[1]

2-**تقريب الإدارة من المواطن** : ترفع العديد من مشاريع الإدارة الالكترونية شعار تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل وصول الأفراد للخدمات العمومية وبالنظر إلى التجربة الجزائرية في هذا المجال ، يمكن تسجيل ما تم وضعه من أمثلة حول مشاريع تكنولوجيا المعلومات في الإدارة .

أمثلة حول إدماج تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارة القطاع الحكومة على الخط:مواقع ويب مؤسسات الدولة(الرئاسة,مصالح رئاسة الحكومة،مجلس الدولة،مجلس الأمة،البرلمان،الوزارات،الولايات، السفارات،المجلس الوطني الإقتصادي والإجتماعي.الحكومة مشروع الشبكة الأكاديمية للبحث ,التعليم عن بعد ، المكتبة الافتراضية. التعليم العالي ملفات السوابق العدلية ،تسيير ومتابعة الملفات بشكل سهل خاصة شهادة الجنسية (حيث أصبح بإمكان كل مواطن على هذه الشهادة من أي محكمة عبر كامل التراب الوطني)، إضافة إلى سهولة متابعة القضايا العقابية ، الحالة المدنية (وفيات ،زواج)، تحقيقات العدل مشروع "شبكة بين البنوك " تسهيلات للمتعاملين من خلال مواقع البنوك.المصارف والمالية وبالتالي يتبين أن هناك توجه نحو تقريب الإدارة العامة من المواطن ، وهو ما يمكن تصنيفه ضمن التحول نحو ترشيد الخدمة العمومية ؛ فإتاحة الخدمات على الخط في بعض مؤسسات الخدمة العمومية من شأنه أن يدعم شفافية الخدمة ويوفر معطيات ودلالات رقمية مهمة لخدمة الجمهور و المواطنين. ويمكن الإستدلال على أهمية هذه المعطيات من خلال موقع الوظيفة العامة على شبكة الأنترنت الذي يعرض وبشكل متواصل وعلى الخط مسابقات الوظيف العمومي داخل كامل القطر الجزائري بدلالات رقمية ويقوم بتوضيح الجهة المستخدمة وعدد المناصب ومكان إيداع ملفات الترشح ، وتاريخ المسابقة...الخ.[2]

كما أصبح التسجيل عبر الانترنت وسيلة تسمح بمتابعة الدراسة لدى المركز الجهوي للتعليم والتكوين عن بعد بما جسد مدخلا للتعليم عن بعد " ويظهر ذلك من خلال ما يحصل عليه المتمدرس من

---

[1] - E- commission," **e- Algérie 2013**", op, cit, p 9.

[2] - Direction Générale de la Fonction Publique, Pour une Fonction Publique Moderne et Performante, disponible sur : http://www.concours-fonction-publique.gov.dz

" اسم مستخدم " و" رقم سري" من أجل الدخول إلى أرضية التعليم فيوفر بذلك طريقة تعليم سريعة وناجعة، مع انطلاق عملية التسجيل الأولي حيث يتم الدخول إلى موقع الديوان وإتباع المراحل خطوة بخطوة للوصول إلى الخدمة المطلوبة (تسجيل ، طباعة الفروض ، تأكيد التسجيل ...الخ.[1]

كما تجدر الإشارة إلى أن هناك تقنيات أخرى قد عرفتها الخدمة العمومية ساهمت بشكل واسع في تقريب الإدارة من المواطن والتي تتمثل في الخدمات التابعة لشركات الهاتف النقال , مثل خدمات الإطلاع على نتائج شهادة التعليم الأساسي وكذا نتائج شهادة بكالوريا التعليم الثانوي، التي تتيحها شركة موبيليس ومن ثم فالتحول للحكومة الإلكترونية بالجزائر هو إجراء يتم على مراحل ، وهو ما سوف يولد تحولا في وسائل تنظيم وعمل الحكومة ، و تبسيط عمليات لخدمة المواطنين.[2]

ب/ محاولات تطوير المشاركة السياسية: تحقيق هذا العنصر في الجزائر يتوافق مع التحول نحوى مفهوم الديمقراطية الإلكترونية ، التي أصبحت نسق بديل لتطوير المشاركة السياسية ، والبحث في أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على واقع الخدمة العمومية ، يدفع بالضرورة إلى الكشف عن تلك المحاولات التي أوجدت خدمات أولية طبقا لنموذج الديمقراطية الإلكترونية ، حيث أصبحت هناك نوافذ إلكترونية للمؤسسة التشريعية بالجزائر، تتيح إمكانية طرح الأسئلة من قبل النواب على الجهاز الحكومي إذ يتم إدراج كل سؤال من قبل النائب في البرلمان بغرفتيه وعن طريق الصوت والصورة من خلال موقع وزارة العلاقات مع البرلمان كما يتيح موقع المجلس الشعبي الوطني قنوات اتصال من خلال نوافذ الكترونية سجل الزوار الاتصال والمراسلة،وكل ذلك متوفر ومطبق حاليا على شبكة الأنترنت.

ج/السرعة والدقة في بعض الخدمات العمومية : بالرغم من أن نموذج الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر يعرف مراحله الأولية إلا أن الوصول إلى مفهوم هذه الخدمة قد منح إسهامات وإنجازات على واقع الخدمة المقدمة للمواطنين ولو كانت بأشكال نسبية,.وبالرجوع إلى خدمات التسجيل الجامعي الأولي من خلال شبكة الانترنت يمكن وصف ذلك بالخطوة الإيجابية التي وفرت على الطلبة جهد التنقل إلى مراكز التسجيل الجامعي والإكتفاء بإيداع بطاقة الرغبات الإلكترونية ، الأمر كذلك بالنسبة لخدمات مؤسسة بريد الجزائر ، التي وإن كانت هي الأخرى تعرف مشاكل ترتبط بالخدمة العمومية ، إلا أن استطاعت التأسيس لمفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى الموقع رقم 825 بمكتب (le facteur)فوفق دراسة قامت بها مجلة ساعي البريد ، وهذا من خلال دمج عمليات السحب البريدي الجاري على مستوى الموزعات الآلية للأوراق النقدية إلىجانب العمليات التي تتم على مستوى شبابيك

[1] – الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، وزارة التربية الوطنية ، الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد ، "دليل التسجيل عبر الانترنت"الجزائر، دون تاريخ نشر، ص 2.

[2] - http://www.apn-dz.org -Développement de l’administration électronique



البريد ومن خلال هذا الإنجاز الذي لا تتوفر معطيات ودلالات رقمية أخرى كافية للحكم على النجاح التام لهذا النموذج من الخدمة عبر كامل القطر الجزائري، يمكن القول أن الوصول إلى هذا الرقم من عدد عمليات السحب ، هو نتيجة ترجع بالأساس إلى وجود تقنيات السحب بالبطاقة المغناطيسية على مستوى الموزعات الآلية للأوراق النقدية ،والذي وفر مجهودات ، وزاد من وتيرة السرعة في تقديم الخدمات المالية داخل هذه المؤسسة[1] .

وتأسيسا على ما سبق فقد ميز التجربة الجزائرية بعض البوادر الرامية إلى تطبيق الخدمة العامة الإلكترونية بغية إحراز تطوير نوعي في مستوى تلك الخدمات ، إلا أنها وكغيرها من تجارب الخدمة العمومية قد عرفت العديد من التحديات التي يبرزها واقع الإخفاقات المسجلة في هذه التجربة.

ثانيا: التحديات: يمكن إجمال تحديات الإدارة الالكترونية ، وانعكاساتها على الخدمة العمومية في الجزائر من خلال مايلي:

1- محدودية البناء التكنولوجي والتقني: ويتجلى ذلك في ضعف مؤشر البنية التحتية لمشروع التحول للإدارة الإلكترونية حيث يطرح تساؤل اليوم حول التأخر الحالي في الجزائر وتدهور واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالمقارنة مع جيرانها في المغرب العربي ، وقد حاولت بعض الآراء الإجابة على هذا التساؤل ، بالقول أن الجزائر كانت أولى الدول الأفريقية في مجال استخدام تقنيات الحاسب الآلي خلال فترة السبعينيات وبداية الثمانينات وأول بلد عربي يستخدم جهاز الكومبيوتر في الإدارة إلا أن السنوات الصعبة التي قوضت الإقتصاد بأكمله أدت إلى التأخر في الإستثمار (الإستثمار في التكنولوجيا الحديثة) وضعف برامج التنمية حيث أدت قلة أو انعدام الموارد المالية إلى تعطيل برامج التحول للإدارة الإلكترونية في الجزائر ، خاصة إذا تعلق الأمر بإعداد نظام الشبكات الإلكترونية ، الذي تفتقد إليه أغلب الإدارات ومصالحها العمومية وهو ما أثر على تطوير مبادرة الخدمة الالكترونية.[2]

2 التحديات التي تواجه مشروع الجزائر الإلكترونية: يمكن ضبط المشاكل المرتبطة بنقص الكفاءات البشرية، وخاصة منها المحلية إلى جانب مشكل التطور السريع للتكنولوجيا **والفراغ القانوني** ، وهو ما جعل القائمين على برامج التحول يفكرون في طرق تهدف إلى مضاعفة أعداد الكفاءات البشرية ، من

---

[1] - "Activité du mois du ramdhan", Le facteur, Direction de la communication d'Algérie.

[2] - E-Algérie 2013 donnera un nouveau souffle pour le développement des TIC et des entreprises du secteur «, disponible sur : http://www.cio-mag.com/algerie-2013

مهندسين وتقنيين وخريجي الجامعات والتكوين المتواصل لهم ، في ظل تخصيص الوزارة الوصية على المشروع ل: 56 مخبرا للأنترنت يشتغل عليه حوالي 900 شخص.[1]

3-ضعف مجتمع المعلومات : حيث تعاني الجزائر من الأمية التعليمية وبشكل أكبر الأمية التكنولوجية ويرجع ذلك إلى اعتبارات عديدة منها انخفاض معدل الدخل و ضعف البرامج التعليمية في أطوار تعليمية مختلفة وهو ما أثر سلبا على تكوين مجتمع قادر على مواكبة التحول الإلكتروني ويساهم في ثقافة التغيير داخل مؤسسات الخدمة ، إذ أن الجزائر وبالرغم من تداول مصطلح مجتمع المعلومات في العديد من الخطابات الرسمية إلا أنها لا تزال تعاني من مشكل بناء الإطار العام لهذا المجتمع.

4-مشاكل التوقيع الإلكتروني: يعترض بلوغ مراحل التوقيع الرقمي أحد الجوانب الحرجة إلى خدمات في السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والإتصال بالجزائر خاصة وأنه لإعطاء قيمة ثبوتية للتوقيع الإلكتروني يجب أن تكون لهذه الوثيقة الإلكترونية الحجية غير قابلة لإعادة الإستخدام ،وغير قابل للتغيير إذ أن التوقيع يصبح ممكن عن طريق تحويله إلى جانب التشفير ، والذي يختلف عن التوقيع بخط اليد لأنه غير مرئي ولكن يقابل سلسلة من الأرقام التناظرية[2].

5-**عراقيل تعترض انتشار تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المجتمع:** تلعب الوضعية الإقتصادية والاجتماعية في أي بلد دورا كبيرا في تحديد انتشار التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال لذلك فإن الوضعية الحالية لهذا القطاع في الجزائر لا تزال تعاني تأخرا بسبب نسبة الفقر من جهة والأمية ونقص المستوى التعليمي من جهة أخرى حيث لا يتجاوز مثلا عدد المؤهلين لاستخدام .الأنترنت 13 مليون شخص من بين الذين لديهم مستوى تعليمي مقبول ، والبالغ عددهم حوالي17,5مليون.

6-غياب التشريع الإلكتروني: حيث أن غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات يضع مرحلة التحول الإلكتروني أمام العديد من الإشكالات التي تتعلق بتداول المعلومات ونوعية هذه المعلومات المتداولة ومحتواها والحفاظ على عنصري الخصوصية والهوية ، وعلى وجه التحديد تلك المتعلقة بالأشخاص مما دفع أن تصبح هذه الإشكالات القانونية حاجزا أمام التحول للإدارة والخدمة العمومية الالكترونية إذ وإلى حد الآن تفتقر الإدارة العامة في الجزائر إلى نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات وطريقة التعامل معها عن طريق التكنولوجيا الحديثة .

---

[1] – فاطمة الزهراء س ،" **الجزائر حكومة الكترونية 2013** " ، بوابة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

http://www.setif.info/article4173.[2]



أمام التحديات المبينة أعلاه ، تبرز الحاجة إلى ضرورة إعادة النظر في صياغة مشروع الخدمة العامة الإلكترونية مع توفير المتابعة الدورية لخطوات التحول التكنولوجي ، داخل الإدارات والمؤسسات العمومية ، ومحاولة وضع حلول دقيقة لمختلف ما يعترض تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة فيما يتعلق بتطوير المحتوى الرقمي و توفير الأطر القانونية والتشريعية الضامنة لحماية عملية التحول.

خاتمـــــة

إن نوعية الإدارة في ظل التحولات الإلكترونية و الرقمية قد بدأت تتشكل بإعادة هيكلة شاملة لمفاهيم البنى التنظيمية والمؤسساتية و النظم المالية ، والإدارية ، والسلوكية ، والتقنية ، نحو غاية الارتقاء بفعالية الإدارة في كافة جوانبها ، وأبعادها الكمية والنوعية ومعايير الكلفة والتوقيت والرضا العام للمواطنين والعاملين والمستثمرين .

بذلك مثلت الإدارة الالكترونية مطلبا هاما تفرضه التحولات الإلكترونية وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري، كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الإنساني ، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمؤسسات الخدمة العمومية ، الرامي إلى القضاء على التحديات البيروقراطية والفساد الإداري وتسهيل مهمة طالبي الخدمات العمومية، فالخدمات العامة الإلكترونية نسق خدمي بديل يكرس الرقابة والشفافية ، ويمنع المحاباة ، والرشوة والمحسوبية ، خاصة إذا كان التعامل يتم بشكل افتراضي وفق مقولة **اتصل ولا تتنقل** وهو ما جعل الإدارة الإلكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول لجميع مؤسسات الخدمة العامة ، ولا سبيل لترشيد الخدمات إلا بالتحول للنموذج الإلكتروني الخدمي منها لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات ، ولما تضفيه من قيم الخدمة العامة المعقلنة .

قائمة المراجع

الكتب

1) أبو بكر محمود الهوش،**الحكومة الإلكترونية بين الواقع والأفاق, ط1** ،مجموعة النيل العربية،القاهرة ،2006،ص23 .

2) ثابت عبد الرحمن إدريس، **المدخل الحديث في الإدارة العامة**,ب ط ، الدار الجامعية ، دون بلد النشر ، 2001 ، ص 455

3) زهير عبد الكريم الكايد ، **الحكمانية قضايا وتطبيقات** ،ب ط ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية, القاهرة ,2003 ، ص 167 .

4) ستيفن كوهين رونالد براند ، **إدارة الجودة الكلية في الحكومة** ، (ترجمة عبد الرحمن بن أحمد هيجان) ، ب ط, معهد الإدارة العامة للبحوث ، المملكة العربية السعودية, 1997, ص 103.

5) عبد الفتاح بيومي حجازي,**الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح**,ط1,دراسة متأصلة, دار الفكر الجامعي,مصر ,2008,ص23.

6) علاء عبد الرازق محمد السالم,حسين علاء عبد الرازق السالمي,**شبكات الإدارة الالكترونية,** ط1,دار وائل للنشر ,الأردن, 2005,ص228.

7) محمد محمود الطعا منة ، طارق شريف العلوش ، **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي** ،ط1 ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،الأردن،2004،ص11.

8) محمد سمير أحمد, **الإدارة الالكترونية**, ط1, دار المسيرة, عمان, 2001, ص51.

9) محمد عبد الفتاح حافظ، **الإدارة الالكترونية للموارد**،ب ط ، دار الفتح للتجليد الفني، الإسكندرية, 2008 ، ص 288.

(10 République algérienne démocratique et populaire,"**e-commissino, e-Algérie2013 Synthés**» , p7, 8.

التقارير و الرسائل والمجلات

1) تقرير المغرب حول المبادرة العربية من أجل حكامة رشيدة في خدمة التنمية ، الاجتماع الأول : الوظيفة العمومية والنزاهة ، تنظيم المملكة . المغربية بالتعاون مع منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية وبرنامج الأمم المتحدة للتنمية ، جويلية ، 2005 ، ص 5 .

2) سعيد بن معلا العمري ، ، " **المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية,** دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " ، رسالة.ماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 ،. ص 15

3) عماري عمار ، وآخرون "**واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والإسلامي**" ، مجلة الباحث ، عدد 5, جامعة ورقلة ، 2007،. ص 133.

4) فؤاد ناصر، **مراكز الخدمات الجماهيرية...راحة المواطن هوسلاح في وجه الفساد** ، " نشرية تكنولوجيا الإدارة " ,العدد الثامن ، وزارة الدولة للتنمية الإدارية ، مصر ، فيفري / مارس 2007 ، ص 22 .

5) ليان قطيني ، **تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطن** ، مؤتمر الشام الدولي الثالث للمعلوماتية ، سوريا ، سبتمبر 2006, ص 1.

6) الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، وزارة التربية الوطنية ، الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد ، "دليل التسجيل عبر الانترنت"الجزائر، دون تاريخ نشر، ص 2.

المواقع الإلكترونية

1) فاطمة الزهراء س ،" **الجزائر حكومة الكترونية 2013** " ، بوابة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، .http://www.setif.info/article4173

2) مبادرة الإدارة الرشيدة لخدمة التنمية في البلاد العربية، " إعلان المبادرة "، البحر الميت، المملكة الأردنية الهاشمية، دون دار النشر، 2005، ص3 ,للمزيد من المعلومات يمكن الإطلاع على الموقع:
www.courdebordjbouarreridj.mjustice.dz

3) http://www.el-massa.com/ar/content/view/38

4) www.el-massa.com/ar/content/view/28561

5) Nadia chattab " **économie, tic et bonne governanace en algérie** ", Disponible sur: www.dst.cerist.dz .a

6) Direction Générale de la Fonction Publique, Pour une Fonction Publique Performante, disponible sur : Moderne et 1 http://www.concours-fonction-publique.gov.dz

7) http://www.apn-dz.org -Développement de l'administration électronique "Activité du mois du ramdhan", Le facteur, Direction de la communication .d'Algérie

8) E-Algérie 2013 donnera un nouveau souffle pour le développement des TIC et des

9) entreprises du secteur «, disponible sur : http://www.cio-mag.com/algerie-2013

التسيير البشري في الادارة العمومية الجزائرية

بين حتمية استخدام التكنولوجيا ومطلب تجويد الخدمة العمومية

بوترعة سهيلة، قسم الحقوق ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة.

oumalfadhl@yahoo.fr

Human management in the Algerian public administration Between the imperative of using technology and the requirement to improve the public service

Boutra souhila
Department of Law, Faculty of Law and Political Science, University of Akli Mohand Oulhaj Bouira.
oumalfadhl@yahoo.fr

Abstract
No country can measure the extent to which its progress in the field of public services is achieved except by its use of technological means, but in light of these approaches and different problems from one country to another, Algeria remains governed by special and complex situations that require lighting and dismantling One of the most important points raised is the issue of the electronic management of human resources in the public administration that is watchful over the performance of the public service, which is surrounded by many legal and organizational problems, and even the problem of its recourse to technology, in light of cumbersome duplication, first in terms of organization and internal management of its human resources electronically, and secondly In terms of delivering the public service by them to the citizens as a mechanism for performing the public service.;
Keywords: Electronic human management, management improvement in public administration, performance development, technological management, management

الملخص: لا يمكن لأية دولة أن يقاس مدى تحقيق تقدمها في مجال الخدمات العمومية إلا عن طريق استعمالها للوسائل التكنولوجية، ولكن وفي ظل تلك المقاربات والاشكالات المتباينة من دولة لأخرى تبقى الجزائر تحتكم على وضعيات خاصة ومعقدة تستلزم إضاءتها وتفكيكها، ومن اهم النقاط المثارة هي مسألة التسيير الالكتروني للموارد البشرية في الادارة العمومية الساهرة على أداء الخدمة العمومية، والتي تكتنفها الكثير من الاشكالات القانونية والتنظيمية، وحتى اشكالية احتكامها على التكنولوجيا، وذلك في ظل ازدواجية مرهقة، أولا من ناحية التنظيم والتسيير الداخلي لمواردها البشرية إلكترونيا، وثانيا من ناحية توصيل الخدمة العمومية من قبلهم للمواطنين باعتبارهم آلية أداء الخدمة العمومية.
الكلمات المفتاحية: التسيير البشري الالكتروني، تجويد التسيير في الادارة العامة، تطوير الأداء، التسيير التكنولوجي، تفعيل التسيير.

المقدمة:

يرى جون بودان أنّه " لا ثروة و لا قوة إلاّ في البشر"، فمن مقومات تحقيق الخدمة العمومية هو "الاهتمام بالعنصر البشري محل أداء الخدمة العمومية"، حيث أصبحت وظيفة تسيير الموارد البشرية من أهم وظائف الإدارة العمومية، إذ تعتبر الإدارة :" نسق من الموارد المادية والبشرية من أجل تحقيق الأهداف المرسومة مسبقا والتي يراد بلوغها بطريقة علمية وبأحسن الوسائل الممكنة" [1].

إلا أن التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال ونظم المعلومات كان سببا لمراجعة الإدارة العامة لشكلها التقليدي والسير نحو الإدارة الالكترونية التي توفر الكثير من فرص النجاح، والسرعة، والشفافية والفعالية في تقديم الخدمات العامة.

ونظرا لما تحققه الإدارة الالكترونية من نتائج ايجابية، أصبحت الإدارات والمؤسسات العمومية أمام حتمية استخدام احدث الابتكارات في مجال التسيير للعنصر البشري، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت، ولقد أطلقت العديد من إدارات الدول مبادرات التسيير الالكتروني للموارد البشرية مما ساعدها على الانطلاق والخروج من التسيير النمطي في نطاقها المؤسساتي وبإمكانياتها البشرية المحدودة إلى الوصول لتسيير إلكتروني كالأنترانت مما يحقق تقديم الخدمات للمواطنين والمستفيدين في أماكن تواجدهم.

ولكن النجاح لبعض الدول لا يعني أنها نموذجا يمكن نجاحه في الجزائر فهذا مرتبط بمدى استعداد وجاهزية الجزائر نحو تطبيق التسيير الإلكتروني للموارد البشرية وتطوير إدارتها العامة.

وعليه ندرس وفق هذه الورقة البحثية واقع التسيير الإلكتروني للموارد البشرية في الإدارات والمؤسسات العمومية بالجزائر وما يجب أن تكون عليه لتحقيق وتحسين الخدمة العمومية، بطرح التساؤل التالي : **كيف يتم تسيير الموارد البشرية في الإدارة الجزائرية في ظل حتمية استخدام تقنية المعلومات والاتصال و ضرورة تجويد تحقيق الخدمة العمومية ؟**

وللإجابة على هذه الإشكالية نتناول النقاط التالية:

المبحث الأول: تأصيل التسيير البشري في الإدارة العمومية بالجزائر

المطلب الأول: مفهوم التسيير البشري العمومي في الجزائر

المطلب الثاني: علاقة التسيير البشري في الإدارة العمومية بالخدمة العمومية

المطلب الثالث: أشكال التسيير البشري في الإدارة العمومية بالجزائر

المبحث الثاني: نحو تسيير إلكتروني للموارد البشرية في الإدارة العمومية الجزائرية

[1] **عماري عمار**، بعض الملاحظات عن واقع الإدارة العمومية في الجزائر و سبل اصلاحها للاندماج إيجابيا في الحركة العالمية، الملتقى العلمي الدولي الاول حول أهمية الشفافية في نجاعة الاداء للاندماج في الاقتصاد العالمي، فندق الأوراسي ، الجزائر، 2003.

المطلب الأول: ضرورة انتهاج التسيير البشري الالكتروني في الادارة الجزائرية

المطلب الثاني: صور التسيير الإلكتروني للموارد البشرية في الإدارة الجزائرية

المطلب الثالث: آثار التسيير الالكتروني للموارد البشرية على أداء الخدمة العمومية الجزائرية.

خاتمة

المبحث الأول: تأصيل التسيير البشري في الإدارة العمومية بالجزائر

لا يمكننا انكار الدور البارز والمهم للمورد البشري محل الأداء الضروري لتحقيق الخدمة العمومية على أحسن وجه ممكن، وهو المطلب المراد تحقيقه، ولذلك نبحث في مفهوم التسيير البشري في الادارة الجزائرية **(المطلب الأول)**، ثم نعرج على تلك الصور المجسدة له في ظل ما هو مكرس قانونا **(المطلب الثاني)** لأجل تسليط الضوء على واقع التسيير البشر

ي في الجزائر حاليا.

المطلب الأول: مفهوم التسيير البشري العمومي في الجزائر

يعتبر المورد البشري من أكثر الأصول أهمية في المؤسسة والإدارة العمومية، فقد أصبحت وظيفة تسيير الموارد البشرية إحدى أهم وظائف المنظمة الإدارية، وعليه نتطرق بالبحث في مفهوم التسيير البشري في المنظمة الإدارية من الناحية الفقهية **(الفرع الأول)**، وتأصيله من الناحية القانونية **(الفرع الثاني)**.

الفرع الأول: الأبعاد الفقهية لمفهوم التسيير البشري في المنظمة الإدارية

يعتبر تسيير الموارد البشرية جزءا من الادارة العامة غير أنه يختص بالموارد البشرية دون سواها من خلال أدائها لجملة من الوظائف، و يقصد بالموارد البشرية: "جميع الناس الذين يعملون في المنظمة من رؤساء ومرؤوسين، والذي جرى توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها وأعمالها"[1]

وعليه يعرف تسيير الموارد البشرية على أنه:" مجموعة من الإجراءات والقرارات والسياسات التي تمكن من الحصول في الوقت المطلوب على الموارد البشرية اللازمة والكافية، بالكفاءات والتأهيل والمعارف والقدرات المطلوبة، وتحفيزها وتطوير امكانياتها لتتمكن من القيام بالنشاطات أو الوظائف وتحمل المسؤوليات من أجل استمرار حياة المؤسسة وتطورها، وبالتالي تضمن تحقيق الأهداف

[1] **عقيلي عمر وصفي**، إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2005، ص11.

الاستراتيجية للمؤسسات والإدارات العمومية المتمثلة في الاستمرارية والتطور والتوسع، كي تؤمن إرضاء المواطن" [1] .

وعرفت إدارة الموارد البشرية بأنها:" النشاط الاداري المتعلق بإمداد احتياجات المشروع من القوة العاملة وتوفيرها بالأعداد والكفاءات المحددة، وتنسيق الاستفادة من هذه الثروة البشرية بأعلى كفاءة ممكنة" [2].

وعليه فإن إدارة الموارد البشرية هي سلسلة القرارات الخاصة بالعلاقات الوظيفية المؤثرة في فعالية المنظمة والعاملين فيها، وعليه تعتمد الادارة على مقاييس(سياسات، برامج، تقييم، إجراءات،....الخ) [3] ، وأنشطة (توظيف، تكوين، تحفيز ،...الخ) تستلزم موارد بشرية، تهدف إلى تحقيق فعالية وكفاءة قصوى للأفراد والمؤسسة[4] .

الفرع الثاني: الإطار القانوني لتسيير الموارد البشرية في الوظيفة العمومية بالجزائر

تعتبر سنة 1966 انطلاق أول مرحلة لوضع نظام جزائري للوظيفة العمومية، بصدور الأمر 66 / 133 المتضمن أول قانون أساسي عام للوظيفة العمومية[5] ، والذي اعترته الكثير من النقائص وغاب فيه الكثير من المبادئ العامة والضرورية لتسيير العنصر البشري في الإدارة والمؤسسة العمومية الجزائرية كغياب مشاركة الموظف لحياته المهنية عن طريق اللجان الاستشارية والتقنية، حيث افتقر القانون على ابسط اساسيات التسيير البشري الحديثة.

مما استدعى الاعتماد على القانون الأساسي للعامل رقم 78/ 12 المؤرخ في 05 أوت 1978 [6] ، وذلك لتجسيد ديناميكية ومرونة وتوحيد مجال التسيير الإداري المطبق على جميع العمال عبر مختلف النشاطات.

وتجسيدا للمادة 2 من القانون الأساسي للعامل 12/78 صدر المرسوم رقم 59/85 المتضمن

---

[1] **د شنوفي نور الدين،** انظمة و آلية تسيير الموارد البشرية في المؤسسات و الإدارات العمومية، سند خاص بالتكوين، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية و تحسين مستواهم، الجزائر ، 2011، ص 10.

[2] **خبابة حسان** ، دور تسيير الموارد البشرية في تحسين أداء الافراد بالمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير . معهد العلوم الاقتصادية ، جامعة باتنة، الجزائر 1995، ص 50.

[3] **أحمد ماهر،** إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ط 2004، ص 26.

[4] . **خميس السيد اسماعيل،** الإدارة العامة و التنظيم الاداري، دار النشر، الجزائر، ص 10.

[5] الامر رقم 66 . 133 المؤرخ في 02 جوان 1966 المتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، عدد 46، الصادرة بتاريخ 08 جوان 1966.

[6] القانون رقم 78 . 12 المؤرخ في 05 أوت 1978 المتضمن القانون الأساسي للعامل ،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد32، الصادرة بتاريخ 08 أوت 1978، ص 726.



القانون الأساسي النموذجي لعمال الإدارات والمؤسسات الإدارية[1]، إلا أن المشرع الجزائري لم يقدم رؤية واضحة حول التسيير البشري، ولم تتجسد وفقه معالم وآليات التنظيم والتسيير، ولم يرفع ذلك الغموض المجسد في الامر رقم 66/ 133.

ليأتي بعده القانون رقم 11/90[2]، والذي احتفظ بذات مبادئ التسيير العادية وبتطبيق القانون دون احتوائه على نظرة استشرافية للمسار المهني للموظف.

وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 126/95 [3] أدخل المشرع رؤية جديدة وهي التسيير التقديري للموارد البشرية، وأداة جديدة تُعتمد في التسيير التقديري للموارد البشرية متمثلة في إنجاز المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية وفق المادة 6 مكرر 1.

وفي إطار الإصلاح الإداري أيضا تم إصدار مرسوم تنفيذي رقم 92/96 [4]، تضمن تدابير إصلاح التكوين الذي يطور وينمي كفاءات الأفراد مما قد يساهم بشكل كبير في إصلاح وتحديث الإدارة العمومية.

أين تم إدخال أداة جديدة تعتمد في التسيير التقديري للموارد البشرية من حيث إجراء التكوين، ومن خلال أداة إنجاز المخططات السنوية أو المتعددة السنوات للتكوين وتحسين المستوى، وهذا ما نصت عليه المادة 111 من الأمر رقم 03/06 [5].

المطلب الثاني: علاقة التسيير البشري في الإدارة العمومية بالخدمة العمومية

نلاحظ تحول حقيقي في مسار الجزائر باحتضانها لأساليب وإجراءات تسيير الموارد البشرية، والتي تمحورت أساسا في إيجاد أدوات لعقلنة تعداد المستخدمين وضبط تطوره، مع بروز وتطور نظام تسيير تقديري للموارد البشرية، وكذا إعادة الاعتبار للمسيرين في ممارسة اختصاصهم ممارسة كاملة و شاملة.

[1] مرسوم رقم 85 ـ 59 المؤرخ في 1 رجب عام 1405الموافق 23 مارس 1985يتضمن القانون الأساسي النموذجي لعمال الإدارات والمؤسسات العمومية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 13، الصادرة بتاريخ 24 مارس 1985.

[2] القانون رقم 11.90مؤرخ في 26 رمضان عام 1410الموافق ل21 ابريل 1990، المتعلق بعلاقات العمل، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 17، الصادرة بتاريخ 25 أبريل 1990.

[3] مرسوم تنفيذي رقم 95. 126 مؤرخ في 29 أبريل 1995، يعدل و يتمم المرسوم التنفيذي رقم 66. 145 مؤرخ في 02 يونيو 1966 والمتعلق بتحرير بعض القرارات ذات الطابع التنظيمي أو الفردي التي تهم وضعية الموظفين ونشرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 26.

[4] مرسوم تنفيذي رقم 96 /92، مؤرخ في 3 مارس 1996، يتعلق بتكوين الموظفين و تحسين مستواهم وتجديد معلوماتهم ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 16.

[5] الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 15 جويلية 2006، السالف ذكره.

وتظهر أهمية المورد البشري في اعتباره أساس تحقيق وتجسيد أهداف الإدارة الحديثة، وحلقة متينة في تجسيد وتحقيق الخدمة والمنفعة العمومية، وعليه توجهت الجزائر إلى تبني النظام المغلق في تسيير الوظيفة العمومية، والتي تعتمد على ديمومة الوظيفة ما تجعل من الموظف ذاته يتفرغ لخدمة الدولة ولا تسمح له بالانخراط في باقي المهن[1] ، ونتيجة لذلك يجب ان يكون اهتمامها بهذا المورد البشري بقدر ما تريد تحقيقه من نتائج ويقاس بوزن عطائه، وكذا حتمية تجسيدها لدولة الحق والقانون، وتفعيل مبادئ الحكم الراشد، و تحقيق سياستها .

ولأجل ذلك سارت الجزائر بتطور ملحوظ في تسيير مواردها البشرية من اعتمادها على النظام المغلق في الوظيفة العمومية [2]، إلى انفتاحها على أنماط جديدة تماشيا مع مطلب العصر.

وبهذا يكون المشرع الجزائري قد كرس النظام المغلق في الوظيفة العمومية كمبدأ عام طبقا للمادة 7 من الأمر 06 ـ03 ولكن ذهب المشرع أيضا إلى الاخذ بالنظام المفتوح الموازي للنظام المغلق بالأمر رقم 06 ـ 03 في فصله الرابع تحت عنوان الانظمة القانونية الاخرى للعمل وذلك بصفة استثنائية، في صورتي التعاقد والاتفاق.

وقد عرفت الوظيفة العمومية في ظل النظام المفتوح بأنها:" مجموعة من الاختصاصات القانونية والانشطة التي يجب أن يمارسها شخص مختص بطريقة دائمة في عمل الادارة مستهدفا الصالح العام"[3]، وما يلاحظ وفق هذا التعريف هو التركيز على المعيار الموضوعي أي نشاط الادارة، وما يقوم به الموظفين.

يساعد نمط النظام المفتوح للوظيفة العمومية على انفتاح المرافق العامة على البيئة الخارجية بسبب سهولة ومرونة التوظيف والانتقال بين القطاعات العامة والخاصة، عكس النظام المغلق في التوظيف، ومن خلال الأخذ بالنظام المفتوح بالأمر رقم 06 ـ03 يتم التوجه نحو تحقيق أهداف تثمين الموارد البشرية وتنويع علاقات العمل، حيث يعتبر كل من نظام التعاقد ونظام الاتفاق آليتين لإضفاء المرونة على تسيير العنصر البشري. إن هذا التغيير يدخل في إطار عصرنة الادارة من خلال سياسة إعادة تأهيل الوظيفة العمومية في الجزائر.

---

[1] **مقدم سعيد**، الوظيفة العمومية بين التطور و التحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص63.

[2] **سدي عمر** ، **برادي عمر**، دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مقال منشور في **(مجلة آفاق علمية)**، المركز الجامعي تمنراست، العدد 3، المجلد 11، ص 175.

[3] **محمد أبو شقية** ، الاصلاح الاداري و نظام الوظائف العامة و ترتيبها، دراسة مقارنة، **(مجلة إدارة قضايا حكومية)**، مصر، السنة العاشرة، العدد الأول، مارس 1966، ص 71.



المطلب الثالث: أشكال التسيير البشري في الإدارة العمومية بالجزائر

يعد تنظيم العنصر البشري وتسييره من المهام التي تقوم بها الوظيفة العمومية، على اعتبار أن العون العمومي هو يد وساعد الدولة الذي تنفذ بها سياساتها وتقوم بمهامها، وبه تحقق الخدمة العمومية.

وعليه تحدد العديد من النصوص القانونية والتنظيمية وبشكل واسع وتفصيلي نوع الاسلاك داخل الادارة العمومية، وتبين أنظمة التوظيف والتكوين والتقييم والتنقيط والوضعيات المتعلقة بالموظف، وعلى العموم كل جوانب المسار المهني للموظف داخل الادارة العامة.

فقد وضحت المادة 3 من الامر 06 -03 كيفيات تطبيق أحكام القانون الاساسي وذلك بموجب قوانين أساسية خاصة بمختلف أسلاك الموظفين تتخذ بمراسيم، ويمكن أن يتضمن البعض من القوانين الاساسية الخاصة احكاما استثنائية مخالفة للقانون الاساسي للوظيفة العمومية، في مجال الحقوق والواجبات وسير الحياة المهنية والانضباط العام(كالأعوان الديبلوماسيين، الأمن ، الجمارك...الخ).

لذلك نتطرق إلى أهم الوظائف التي تمس نشاط إدارة الموارد البشرية على ضوء الأمر 06 - 03 **(الفرع الأول)**، وما أضافته من بعض النصوص الأساسية الخاصة **(الفرع الثاني)**.

الفرع الأول: أهم نشاطات إدارة الموارد البشرية وفق الامر06 ـ 03

إن تسيير الموارد البشرية في الوظيفة العمومية الجزائرية قائم على مجموعة من النشاطات أهمها توظيف الموارد البشرية، وهي امتداد طبيعي لنشاط تخطيط الموارد البشرية والذي جاء في المادة 111 من الأمر 06 - 03 والمكرس من خلال المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية، والمخطط السنوي أو المتعدد السنوات للتكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات.

تم تعريف التوظيف على أنه:" توفير الموارد البشرية التي تحتاجها المنظمة واللجوء إلى مصادر توفر هذه الموارد بمختلف الوسائل لتتمكن من اختيار وتعيين الاشخاص في العمل" [1] .

وعليه فإن التوظيف عبارة عن تعيين شخص ما في وظيفة معينة والذي يخضع لمبدأ المساواة، مع توفره على الشروط اللازمة لتولي هذه الوظيفة، وبذلك اكتسابه صفة موظف، إذ يشترط قانون الوظيفة العمومية الجزائري عدد من الشروط لتولي الوظيفة العمومية[2].

كما يمر التوظيف على مراحل من استقطاب إلى اختيار إلى تعيين، أما الاستقطاب فهو الركن الاول والمرحلة الاولى في عمل شغل وظيفة معينة ويعرف بـ : "مجموعة نشاطات الادارة الخاصة

[1] **د.رفعت عبد الحليم الفاعوري** ،ادارة الإبداع التنظيمي، منشورات المنظمة العربية للتنمية والإدارة، القاهرة، السنة 2005، ص 205.

[2] أنظر المادة 75 من الأمر 06 -03، السالف ذكره.

بالبحث وجذب مرشحين لسد الشغور الوظيفي وذلك بالعدد والنوعية المرغوبة في الوقت المناسب" [1]، وتم التطرق إليها من خلال المواد 74، 79من الامر 06 ـ03.

ويقصد بالاختيار العمليات التي تقوم بها المؤسسة لانتقاء افضل المترشحين للوظيفة الشاغرة، واختيار الشخص الذي تتوفر فيه متطلبات شغل الوظيفة أكثر من غيره، ويتمثل الهدف الاساسي من هذه العملية هو تصفية المترشحين وابعاد من لا تتناسب مواصفاتهم ومتطلبات الوظائف الشاغرة،(استقبال طالبي الوظائف، المقابلة المبدئية، ملء طلبات الاستخدام، الاختبارات) طبقا للمادة 75، 80 من الامر 06 .03.

أما التعيين فقد نصت عليه المادة 83 من الامر 06 ـ 03 وهو الخطوة الاخيرة من عملية التوظيف، يقصد به قبول الشخص الذي التحق بالإدارة لشغل وظيفة معينة حيث يتضمن التعيين أربع نقاط اساسية و تتمثل في: اصدار قرار التعيين من قبل الجهة المختصة، التهيئة المبدئية، متابعة و تقويم الافراد خلال فترة تجريبية، تثبيت الموظف .

ويعد تكوين الموارد البشرية الذي يتلقاه الموظف خلال مساره المهني من أهم الأنشطة التي تلقى على عاتق الادارة، حيث يعتبر التدريب من الوظائف الاساسية في ادارة الموارد البشرية، ويعرف على أنه:" الجهد المنظم والمخطط له، لتزويد الموارد البشرية في الجهاز الاداري بمعارف معينة، وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها وتغيير سلوكيتها واتجاهاتها بشكل ايجابي بنّاء"[2]، وهذا ما جاء به الامر 03.06 في نص المادتين ،104 ،105.

كما تمثل الاجور والرواتب أحد أهم الوظائف في إدارة الموارد البشرية، اذ تلعب دورا هاما في شكل العلاقة بين الموظفين والادارة، وكذا جذب العناصر البشرية ذات الكفاءة للعمل بالمؤسسة ودفعها للعمل بمستوى أداء مرتفع لتحقيق أقصى مردودية، وفي ذات الوقت نص القانون الاساسي العام للوظيفة العمومية على تقييم الموظفين وهو نظام رسمي تصممه الادارة يتم على كل العاملين فيها، من خلال الملاحظة ومتابعة أداء وسلوك من يقيمون بشكل مستمر خلال فترات زمنية محددة وأثناء أدائهم لعملهم ومقارنة بما هو مطلوب منهم انجازه [3] .

[1] **زيد منير عبوي**، ادارة الموارد البشرية، الاردن، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، 2006، ص 217.

[2] **عبد الباري ابراهيم درة، زهير نعيم الصباغ**، ادارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرون، "منحى نظمي"، الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، 2008، ص 302.

[3] **معين أمين السيد**، ادارة الموارد البشرية،" في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية الحالية"، عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع، 2010،ص 301.

المبحث الثاني: نحو تسيير إلكتروني للموارد البشرية في الإدارة العمومية الجزائرية

في الوقت الحالي يتم التوجه نحو تجسيد فكرة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، وهي أداة على الانترنيت لإتمام ودعم عمليات الموارد البشرية وهي مجموعة متعددة من التقنيات المختلفة، لأجل زيادة الجودة والسرعة ولذلك نتناول فكرة ضرورة انتهاج التسيير الالكتروني في الادارة العمومية (**المطلب الاول**) وفي (**المطلب الثاني**) نعرج على صور وظائف التسيير البشري الالكتروني في الإدارة العمومية وفي (**المطلب الثالث**) أثر التسيير العمومي الالكتروني للموارد البشرية على الخدمة العمومية.

المطلب الأول: ضرورة انتهاج التسيير البشري الالكتروني في الادارة الجزائرية

تعتبر الادارة الالكترونية تلك العملية الادارية القائمة على الامكانيات المتغيرة للأنترنيت وشبكات الاعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للإدارة والاخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الادارة [1].

وعليه يعد التسيير العمومي الالكتروني من المصطلحات الحديثة التي ظهرت نتيجة التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكة الانترنت في تنفيذ أعمال المؤسسات ويعتبر مصطلح الحكومة الالكترونية أكثر المصطلحات تداخلا مع مصطلح التسيير العمومي الالكتروني.

حيث تعرف الحكومة الالكترونية بأنها ربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات بشكل آلي ومؤتمن باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات مع خفض التكلفة وتحسين الاداء والسعة في الانجاز مع تحسين علاقة العمل بين مؤسسات الحكومة المختلفة والافراد [2]، بمعنى تحول التسيير العمومي من النمط التقليدي إلى النمط الالكتروني والذي يتضمن تغيير وظائف التسيير إلى الشكل الالكتروني، لتصبح الوظائف الجديدة هي التخطيط الالكتروني، والرقابة الالكترونية كما ينعكس ذلك على الوظائف المختلفة للمؤسسة العمومية[3]، وبذلك فهو يحقق لنا ميزات خاصة على مستوى الادارة العامة من سرعة الانجاز، وزيادة الاتقان، تخفيض التكاليف، تبسيط التكاليف، تبسيط الاجراءات، الشفافية الادارية، ادارة أفضل للبيانات والمعلومات، إلغاء عاملي الزمن والمكان.

كما تم تعريف الإدارة العامة الالكترونية بانها :" النشاط الذي تمارسه الهيئات الادارية بالوسائل

---

[1] **محمد محمود مكاوي** ، الادارة الالكترونية ، دار الفكر والقانون ، مصر ، 2011 ، ص64.

[2] **صدام الخمايسية**، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الاصلاح الاداري، عالم الكتب الحديث للنشر، الاردن، الطبعة الاولى، 2013، ص13.

[3] **أ. د. بن عيشي البشير،أ بن عبيط عبد الباسط**، التسيير العمومي الالكتروني: مدخل حديث لمعالجة أزمة التسيير العمومي، مقال منشور في **(مجلة الحقيقة)** ،العدد 37، 2016، ص396.

الالكترونية لإشباع الحاجات العامة و تقديم الخدمات العمومية"[1].

ونصل بالتعريف أخيرا إلى أن التسيير الالكتروني البشري للموارد البشرية هو طريقة لتنفيذ استراتيجيات واجراءات وسياسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة من خلال دعم مباشر وواعي معتمدا على تقنيات الويب.

بمعنى إعادة هندسة الهيكل التنظيمي ليدعم تقديم خدمات مميزة من خلال قنوات الخدمة العمومية المتعددة، فكان لزاما التركيز على المسيرين وذلك لأجل تحسين تقديم الخدمات للمتعاملين مع الجهات الحكومية كأحد الأهداف التي من أجلها تبادر كثير من الدول للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.

وتكمن أهمية التركيز على موظفي الإدارة الإلكترونية الحاجة إلى قدرات خاصة في كل جوانبها، ولذلك يجب التركيز على تحديد المهارات والقدرات الواجب توفرها في الموظفين للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، مع إعادة وصف الوظائف حسب الاحتياجات الجديدة وتحليل مهارات وقدرات الموظفين الحاليين لمعرفة المهارات والقدرات التي يحتاجونها ليكونوا قادرين على العمل في بيئة الإدارة الإلكترونية.

قامت الجزائر بتكثيف الجهود الرامية إلى تحديث الإدارة وتغيير السلوكيات، حيث يتم في هذا الإطار إقامة مرصد للخدمة العمومية تسند له صلاحيات تقديم اقتراحات للمساهمة في "معالجة الاختلالات والقضاء على البيروقراطية وانعدام الفعالية"، حيث خصص لتحسين الخدمة العمومية ما بين 2000 و 2013 غلاف مالي يقدر ب 1666 مليار دج. هذا ولقد صنف موقع المؤشر العالمي للابتكار الجزائر عام 2014 من حيث استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية في المرتبة 128 من أصل 135 دولة، الأمر الذي يترجم النمو المتباطئ الذي حققته الجزائر نحو استخدام مفاهيم الحكومة الإلكترونية، في حين احتلت الجزائر المرتبة 150 عالميًا من ناحية مؤشر تطور الحكومة الالكترونية، بحيث قدرت قيمة المؤشر ب 0,299 وبلغت قيمة مكونات الخدمة الالكترونية0,065 أما البنية التحتية للاتصالات بلغت 0,193 سنة 2016[2] .

المطلب الثاني: تطبيقات التسيير الإلكتروني للموارد البشرية في الإدارة الجزائرية

إن التطور الذي شهدته إدارة الموارد البشرية أدى إلى الزيادة في إنتاج المعارف وتقاسمها بين أفراد المنظمة، وقد ساهمت وظائف إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في تسهيل هذه العملية، حيث أصبحت المعرفة تنتقل أكثر من السابق بين العاملين في الأقسام المختلفة وهذا ما أثر بشكل إيجابي على أداء

[1] **حمدي القبيلات**، قانون الادارة العامة الالكترونية، دار وائل للنشر، الاردن الطبعة الاولى، 2014، ص26.

[2] أ . **سايح فطيمة**، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، **(مجلة نماء للاقتصاد والتجارة)**، العدد 4، ديسمبر 2018، ص 78.

المنظمة وكذلك أثر على تنافسيتها، لذا نتطرق إلى تلك الوظائف التي تدعم إدارة الموارد البشرية إلكترونيا(**الفرع الأول**)، وبعض الصور من وظائف التسيير البشري الالكتروني (**الفرع الثاني**).

الفرع الأول: الوظائف الداعمة للتسيير البشري

أصبح الإنسان في الوقت الحالي يهتم بشكل متزايد وسريع بالتكنولوجيا الحديثة للاتصالات، وذلك لأنها باتت تدخل في جميع الأعمال اليومية للأفراد والمؤسسات والحكومات، ولعل من أبرز مكونات هذه التكنولوجيا الحديثة هي شبكات المعلومات الداخلية للمؤسسات أو ما يسمى "الانترانت" والتي أصبح لها استخدامات كثيرة ساهمت في تحقيق أهداف المؤسسة المادية وغير المادية.

الانترانت هي أداة لنشر ومشاركة المعارف في المنظمة، وهي شبكة المعلومات الداخلية للمؤسسة وتعد بنية تحتية تكنولوجية تستخدم بروتوكولات من الامن والحماية السرية تسمى الجدران النارية بحيث لا يسمح بالوصول إليها إلا للمستخدمين المخولين فقط والانترانت وسيلة فعالة جدا لإدارة المعلومات داخل المنظمة [1].

تستخدم الانترنيت خدمات مثل البريد الالكتروني ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، تحدد محتويات المؤسسة، وعادة ما تحتوي على خدمات البريد الالكتروني، وتنظيم مساحات للنقاش، وايضا قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين الموظفين وأقسام المؤسسة، ووسيلة لإنجاز الاعمال، وتنقسم الانترانت في المؤسسة إلى نوعين :**عامة(أ) ومهنية(ب)**[2].

أ – **الانترانت العامة:** وهي التي تستخدم أدوات الانترنت من أجل تطوير الاتصال داخل المؤسسة ومن بين هذه الأدوات نجد: الرسائل الإلكترونية ، المنتديات الإلكترونية .

ب – **الانترانت المهنية:** ويمكن أن نسميها بالانترانت الإدارية، وفي هذه الحالة التطبيقات والمعطيات données متواجدة على مستوى الخادم serveur وهو مقسم على مختلف أقسام المؤسسة، وتتم عملية تطوير هذه التطبيقات لتلبية احتياجات أنشطة المؤسسة المختلفة.

الفرع الثاني: وظائف التسيير البشري الالكتروني في الإدارة العمومية الجزائرية

يعد التوظيف الالكتروني من بين أهم الوظائف التي مستها التكنولوجية، ويقصد به استخدام الانترنيت والتقنيات الحديثة لإنهاء كافة الاجراءات المتعلقة بالتوظيف بدءا من الاعلان عن الوظائف ومرورا بتعبئة نماذج طلب التوظيف ومتابعة الطلب الالكتروني من قبل المتقدم والاستعلام عنه وإجراء

---

[1] **مريم زلماط**، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسات الجزائرية، دراسة حالة سونطراك فرع STH مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه، تخصص تسيير الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010، ص 41.

[2] المرجع السابق، ص 42.

المفاضلة إلكترونيا بين المتقدمين، وانتهاء بإعلان النتائج في الموقع، مما يؤدي إلى القضاء على الحواجز البيروقراطية، وخلق علاقة مباشرة بين المؤسسة ولشخص المتقدم لشغل المنصب [1].

وللتوظيف ثلاثة أشكال إما على موقع الويب للشركة، او مواقع الحكومة، أو المواقع المتخصصة[2]، و في ظل هذه الصورة من التوظيف الالكتروني جملة من الاهداف:

- توفير المال و الجهد و الوقت،
- تحقيق الشفافية و الوضوح،
- إلغاء المساحات و الحدود الجغرافية، .
- توسيع دائرة التوظيف لتشمل أكبر عدد ممكن.

كما أنها لا تخلو من المزايا :

- تسريع الاجراءات،
- توسيع حقل بحث متعاونين جدد وحتى على المستوى الدولي،
- تكلفة متدنية،
- السرعة في الاعلان،
- قلة القيود فيما يخص حجم الاعلان،
- أسلوب أكثر جاذبية للمترشحين الجدد[3].

والتوظيف الالكتروني يستدعي مراحل مهمة من الاستقطاب(أ) والاختيار(ب) الالكترونيين.

أ- الاستقطاب الالكتروني: تتكامل عملية التوظيف بإنجاز مجموعة من الانشطة تتمثل في الاستقطاب ، الاختيار، التعيين، ويعتبر الاستقطاب الالكتروني من أهم تطبيقات التوظيف الالكتروني لمدى تأثره بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث يبقى العامل البشري حاسما وغالبا في الاختيار والتعيين، ويتم الاستقطاب الالكتروني من خلال اعلان الوظائف الشاغرة على مواقع المؤسسات والادارات العمومية.

ونلتمس جملة من المزايا عند انتهاج الاستقطاب الالكتروني:

- السرعة الفائقة،

[1] **فهد بن ناصر العبود**، معوقات التوظيف الإلكتروني ص 01.
الموقع الالكتروني www.alriyadh.com ، تاريخ الاطلاع يوم 2020/02/28 الساعة 14:43.

[2] **وسام مهيبل** ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسيير عمومي، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر،2012، ص 11.

[3] نفس المرجع، ص 116.

ـ تخفيض التكاليف وحجم العمل الورقي والمكتبي،

ـ معالجة السيرة الذاتية والطلبات الكترونيا بالبرمجات الخاصة بتسيير الموارد البشرية،

ـ يتفوق الاستقطاب الالكتروني على الطرق التقليدية من حيث العدد (يمكن اجتذاب الالاف) ومخاطبتهم في الكثير من الدول،

ـ التغلب على معوقات المكان والزمان إذ يمكن استقطاب الموارد البشرية من أي مكان في العالم.

ب ـ الاختيار الالكتروني: وهو قياس مدى ملاءمة المتقدمين بطريقة قليلة التكاليف وذات كفاءة عالية كاختبارات المحاكاة، ومقابلات مباشرة، واختبارات عن طريق الانترنت.

و من جهة أخرى يعد التكوين أيضا من أبرز صور التسيير الالكتروني في الادارة العمومية، وهي عملية تلقين المتعلمين عن طريق الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة أي في كل مرة نلجأ فيها لاستخدام الوسائط التفاعلية بغرض التكوين(أنترانت، انترنيت، أقراص مضغوطة)، وبالتالي فهو التزاوج بين الوسائط المتعددة (الصوت و الصورة و النص) وهو ما دفع إلى اعتبار التكوين الالكتروني بمثابة المتنفس الثاني لسوق تكنولوجيا الاعلام والاتصال[1] .

يقدّم هذا النمط الحديث في التكوين عدّة مزايا للمتعلّمين يمكن ذكرها فيما يأتي وهي: ــ سهولة تلقّنه، يتكوّن و هو متواجد في مقرّ عمله، في منزله، أو في أيّ مكان يتوفّر على ممرّ للأنترنيت.

ــ مرونة إدارته.

ــ سهولة تلاؤمه مع الحاجات الخاصة للمتكونين،

ــ يمنح فرصة تبادل الآراء والمعارف فيما بين المتعلّمين، بفضل الملتقيات و لدردشة الإلكترونية،

ــ يسمح بالجمع و التوفيق بين الدراسة و النشاط المهني (الجامعات الافتراضية)[2] .

ولا يُستثنى التكوين الإلكتروني كأحد الأساليب الحديثة، من كونه دعامة مساعدة على تنمية الكفاءات، حيث يمكن للتكوين الإلكتروني أن يساهم في تنمية كفاءات التأطير بمختلف جزئياتها(توفير كلّ من شبكات التشخيص التحضيرية للتكوين وشبكات التقييم الذاتي على الأنترنيت، وكذا الشأن بالنسبة للمراسلات مع المكوّنين، فرق المحادثة مع المتكوّنين، الأعمال التطبيقية الفردية والجماعية...)[3].

المطلب الثالث: آثار التسيير الالكتروني للموارد البشرية على أداء الخدمة العمومية.

[1] أ **سعيد عيمر**، التكوين الإلكتروني وإسهامه في تنمية الكفاءات داخل الاقتصاديات المبنية على الدرايات، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة ، منشورة على الموقع الالكتروني : https://hrdiscussion.com/hr91183.html

[2] نفس المرجع، ص 93.

[3] نفس المرجع، ص102.

يعكس الاداء قدرة الادارة على تحقيق اهدافها ولاسيما طويلة الأمد منها، إذ أجمع المفكرون على ان الاهتمام بأداء الفرد في الادارة وإعطائه العناية اللازمة يصل بالإدارة لأسمى أهدافها وبطبيعة الحال تسعى كل إدارة عامة إلى إنجاز أعمالها بكفاءة وفعالية عالية، وذلك من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف التي تم التخطيط لها مسبقا وبأقل تكلفة ممكنة [1].

وعليه فإن الأداء الصافي لجهود الفرد التي تبدا بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام ويعني هذا ان الأداء يمكن ان ينظر إليه على انه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد والقدرات وإدراك الدور أو المهام من جهة ومن جهة ثانية هناك عناصر اخرى تعتبر من محددات الأداء للوظيفة كمتطلبات العمل و بيئة التنظيم الداخلية [2].

حتى يتحقَّق للمؤسسة مقوم وجود أفراد ناجحين، عليها أن تركِّز من خلال إدارة الموارد البشرية على مقدرة الموظفين، وتمكِّنهم من المعارف، والمهارات، والخبرات التي تساعد الفرد على الأداء الجيد للعمل، والتي بمقدورهم اكتسابها، وتطويرها، وبالتالي فهذه المقدرة منها ما يتعلَّق بالإمكانات الجسدية، ومنها ما يتعلَّق بالإمكانات المعرفية.

إن ضرورة إعداد نظام معلومات الموارد البشرية، مع تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية وقواعد المعلومات الإلكترونية، والبرامج الجاهزة، التي تستهدف تحقيق الكفاءة والفعالية لعمليات إدارة الموارد البشرية في معالجة البيانات الأولية التي تعتبر مدخلات لهذا النظام[3].

خاتمة:

توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة التسيير الالكتروني للموارد البشرية ، كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها، وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة مرتفعة حيث يمثل انتشار الانترنت كتقنية محورية في استراتيجية التحول الالكتروني مرحلة هامة في إرهاصات الانتقال نحو تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال، كأداة لتطوير وإصلاح منظمات الخدمة العمومية.

---

[1] **بن غيدة سارة ، د حركات سعيدة**، الادارة الالكترونية للموارد البشرية و تاثيرها على الأداء الوظيفي، دراسة حالة مؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة BATICIM . وحدة ام البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية، المجلد الخامس العدد الأول جوان 2018، ص 263.

[2] نفس المرجع، ص 264

[3] **غانم هاجرة**، دور تسيير الموارد البشرية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الخدمية ــ دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الخدمية العمومية لولاية المسيلة– أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير تخصص: إدارة المنظمات، جامعة محمد بوضياف المسيلة ،السنة الجامعية 2017 . 2018، ص 213.

تسعى السلطات في الجزائر جاهدًة لمواكبة عصر المعلوماتية، فنلاحظ جهود حثيثة لتجسيد الإدارة الالكترونية في كافة القطاعات و الإدارات العمومية. و ما إطلاق الجيل الرابع للأنترنت والدفع الالكتروني مؤخرا إلاَّ دليل صريح وواضح.

قائمة المراجع:

الكتب:

1 . أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ط 2004.

2 . حمدي القبيلات، قانون الادارة العامة الالكترونية، دار وائل للنشر، الاردن الطبعة الاولى، 2014.

3 . خميس السيد اسماعيل، الإدارة العامة و التنظيم الاداري، دار النشر، الجزائر،.

4 . عماري عمار، بعض الملاحظات عن واقع الإدارة العمومية في الجزائر و سبل اصلاحها للاندماج إيجابيا في الحركة العالمية، الملتقى العلمي الدولي الاول حول أهمية الشفافية في نجاعة الاداء للاندماج في الاقتصاد العالمي، فندق الاوراسي ، الجزائر، 2003.

5 . عقيلي عمر وصفي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ،الاردن، 2005.

6. د شنوفي نور الدين، انظمة و آلية تسيير الموارد البشرية في المؤسسات و الإدارات العمومية، سند خاص بالتكوين، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية و تحسين مستواهم، الجزائر ، 2011.

7. مقدم سعيد، الوظيفة العمومية بين التطور و التحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.

8. سدي عمر ، برادي عمر، دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مقال منشور في مجلة آفاق علمية، المركز الجامعي تمنراست، العدد 3، المجلد 11 .

9. محمد أبو شقية، الاصلاح الاداري و نظام الوظائف العامة وترتيبها، دراسة مقارنة، مجلة إدارة قضايا حكومية، مصر، السنة العاشرة، العدد الأول، مارس 1966.

10 . د. رفعت عبد الحليم الفاعوري ،ادارة الإبداع التنظيمي، منشورات المنظمة العربية للتنمية والإدارة، القاهرة، السنة 2005.

11 زيد منير عبوي، ادارة الموارد البشرية، الاردن، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، 2006.

12 . عبد الباري ابراهيم درة، زهير نعيم الصباغ، ادارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرون، "منحى نظمي"، الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، 2008.

13. معين أمين السيد، ادارة الموارد البشرية،" في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية الحالية"، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2010.

14 . محمد محمود مكاوي ، الادارة الالكترونية ، دار الفكر والقانون ، مصر ، 2011 .

15 . صدام الخمايسية، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الاصلاح الاداري، عالم الكتب الحديث للنشر، الاردن، الطبعة الاولى، 2013.

الرسائل:

1 . خبابة حسان : دور تسيير الموارد البشرية في تحسين أداء الافراد بالمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير . معهد العلوم الاقتصادية ، جامعة باتنة، الجزائر 1995.

2 . غانم هاجرة، دور تسيير الموارد البشرية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الخدمية – دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الخدمية العمومية لولاية المسيلة– أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير تخصص: إدارة المنظمات، جامعة محمد بوضياف المسيلة ،السنة الجامعية 2017 . 2018.

3 . مريم زلماط، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسات الجزائرية، دراسة حالة سونطراك فرع STH مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه، تخصص تسيير الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010.

4 . وسام مهيبل ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسيير عمومي، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر،2012.

المقالات:

1 . أ. د. بن عيشي البشير، أ. بن عبيط عبد الباسط،، التسيير العمومي الالكتروني: مدخل حديث لمعالجة أزمة التسيير العمومي، مقال منشور في مجلة الحقيقة ،العدد 37، 2016.

2 . بن غيدة سارة ، د حركات سعيدة، الادارة الالكترونية للموارد البشرية و تأثيرها على الأداء الوظيفي، دراسة حالة مؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة BATICIM . وحدة ام البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية، المجلد الخامس العدد الأول جوان 2018.

3 . أ .سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 4، ديسمبر 2018.

4 . فهد بن ناصر العبود، معوقات التوظيف الإلكتروني، ص 01،
الموقع الالكتروني www.alriyadh.com ، تاريخ الاطلاع يوم 2020/02/28 الساعة 14:43.
5 . أ سعيد عيمر التكوين الإلكتروني وإسهامه في تنمية الكفاءات داخل الاقتصاديات المبنية على الدرايات، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي حول إقتصاد المعرفة ، منشورة على الموقع الالكتروني :
elbassair.net › maktaba › séminaire › biskra › 7.DOC
تم الإطلاع عليها يوم 2020/02/28 على الساعة 18:45.

النصوص القانونية:

1 - الأمر رقم 66 . 133 المؤرخ في 02 جوان 1966 المتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، عدد 46، الصادرة بتاريخ 08 جوان 1966.
2 . القانون رقم 78 . 12المؤرخ في 05 أوت 1978 المتضمن القانون الأساسي للعامل، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد32، الصادرة بتاريخ 08 أوت 1978.
3 . مرسوم رقم 85 - 59 المؤرخ في 1 رجب عام 1405الموافق 23 مارس 1985يتضمن القانون الأساسي النموذجي لعمال الإدارات و المؤسسات العمومية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 13، الصادرة بتاريخ 24 مارس 1985.
4 . القانون رقم 11.90 مؤرخ في 26 رمضان عام 1410الموافق ل21 ابريل 1990، المتعلق بعلاقات العمل، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 17، الصادرة بتاريخ 25 أبريل 1990.
5 . مرسوم تنفيذي رقم 95. 126 مؤرخ في 29 أبريل 1995، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 66. 145 مؤرخ في 02 يونيو 1966 والمتعلق بتحرير بعض القرارات ذات الطابع التنظيمي أو الفردي التي تهم وضعية الموظفين و نشرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 26.
6 . تعليمة رقم 17 مؤرخة في 23 ماي 1995، الصادرة عن رئيس الحكومة ، متعلقة بالإجراء الجديد للمراقبة اللاحقة لتسيير الموارد البشرية في الوظيفة العمومية.
7. مرسوم تنفيذي رقم 96 /92، مؤرخ في 3 مارس 1996، يتعلق بتكوين الموظفين وتحسين مستواهم وتجديد معلوماتهم ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 16.

الدفع الالكتروني كأحد متطلبات تعزيز الخدمة الالكترونية في الجزائر

أمنة مخانشة، قسم الحقوق ، جامعة لمين دباغين، سطيف 2.

لبيد عماد، قسم العلوم السياسية ، جامعة محمد لمين دباغين ،سطيف2

ima_mekha@yahoo.fr

imadlabid@yahoo.fr

Electronic payment as one of the requirements reinforce electronic service in Algeria

Amina Mekhancha

[a]Department of law, law/University Mohamed Lamine Debaghine/Setif

*Crosspnding author: ima_mekha@yahoo.fr

Abstract

The Algerian state seeks to establish an electronic government, and to move its institutions from traditional services to electronic services, as the latter - the public institution - has worked to modernize and modernize its services by launching the so-called electronic payment system.

This legal study came targeting the electronic payment system in the context of providing public and/or private institutions the new digital services that come within the framework of Algeria’s simulation of development, modernization and catching up with the new trends of technological and service openness that the world is witnessing.

Keywords: banking institutions, electronic interaction, Electronic services, electronic payment card.

الملخص

تسعى الدولة الجزائرية لتأسيس حكومة إلكترونية، والانتقال بمؤسساتها من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية، حيث عملت هذه الأخيرة –المؤسسة العمومية– على عصرنة خدماتها وتحديثها بإطلاق ما يسمى بنظام الدفع الإلكتروني.

وجاءت هذه الدراسة القانونية مستهدفة نظام الدفع الالكتروني في سياق تقديم المؤسسات العمومية و/أو الخاصة للخدمات الرقمية المستحدثة التي تأتي في إطار محاكاة الجزائر للتطوير والتحديث واللحاق بركب التوجهات الجديدة للانفتاح التكنولوجي والخدماتي الذي يشهده العالم.

الكلمات المفتاحية: مؤسسات بنكية، تعامل إلكتروني، خدمات إلكترونية، بطاقة دفع إلكترونية.

المقدمة

مما لا شك فيه أن الخدمة العمومية تعد ركيزة سياسية تعتمد عليها الحكومة في تلبية حاجات ورغبات المواطن، وعلى هذا الأساس عملت العديد من الدول وعلى رأسها الجزائر للولوج إلى العالم الإلكتروني والرقمنة مع إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى مختلف قطاعاتهاوعصرنتها.
ولعل نظام الدفع الالكتروني يعد من بين أهم الأنظمة الجديد التي أفرزها التقدم التكنولوجي الحديث لما يتضمنه من وسائل – وسائل الدفع الالكتروني– تستخدم في كافة أوجه الحياة عامة واليومية خاصة لاقتناء المنتجات ولتقديم الخدمات للمواطنين.
وفي الجزائر حظي قطاع المؤسسات العمومية البنكية والبريدية على حد سواء، باهتمام لوسائل الدفع الإلكترونية متضحا جليا في مختلف التشريعات القوانين التي نصت عليها ونظمتها بعدة نصوص قانونية، قصد الاستفادة من مزاياها ومن دورها الفعال للخدمات المقدمة للمستعمليها، وكذا تحفيز التعاملات عبر الانترنت.

مشكلة البحث

وبناء على ما سبق نطرح اشكاليتنا كالآتي: في ماذا يتجسد دور نظام الدفع الإلكتروني المعمول به في المؤسسات العمومية كأحد متطلبات تعزيز الخدمة الالكترونية في الجزائر؟

أهداف البحث

تهدف هذه الدراسة بالضرورة ككل بحث علمي إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها ما يلي:

- تحديد الإطار المفاهيمي لنظام الدفع الالكتروني من خلال عرض التعريفات التي جاءت بخصوصه وإزالة الغموض عن هذا المصطلح باعتباره مفهوم حديث النشأة.
- تقديم أهم أنواع وسائل الدفع الالكترونية.
- محاولة إبراز دور نظام الدفع الالكتروني في تفعيل وتعزيز الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين في الجزائر.
- استنتاج نتائج متعلقة بالدراسة حول الدفع الالكتروني في الجزائر والخدمة العمومية.



- تقديم أهم التوصيات الكفيلة للتحسين من أداء وسائل الدفع الالكترونية المقدمة للمواطنين من أجل تقديم الخدمة العمومية لهم.

فرضيات البحث

يشمل البحث على فرضية رئيسية تمت صياغتها على النحو الآتي:

يعد نظام الدفع الالكتروني الذي جاء وليد الثورة التكنولوجيا والرقمنة، أداة فعالة لتعزيز الخدمة العمومية في الجزائر لا سيما في ظل التطورات الحالية التي يعرفها العالم.

أهمية البحث

يستمد هذا البحث أهميته من أهمية نظام الدفع الإلكتروني الذي يساهم في تسهيل العمليات المالية للمواطنين سواء كانوا تجارا أو مستهلكين أو ... إلخ، وذلك بما يتوافق مع الخدمة الإلكترونية التي تستدعى تطبيق وتبني هذا النوع من الأنظمة، وبالتالي فإن توجه المؤسسات المالية البنكية والبريدية الجزائرية نحو تطبيق هذا النظام وتطويره سيساهم بلا محال في تعزيزها.

منهجية البحث

تقوم الدراسة على الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كونه أكثر ملائمة لطبيعة هذا النوع من الدراسات، وذلك بدراسة مختلف المفاهيم المتعلقة بنظام الدفع الإلكتروني، وكذا محاولة تحليل دور أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر كأداة لتعزيز الخدمة العمومية للمواطنين وهذا نظرا لما تطلبه الموضوع.

حدود البحث

تقسم الدراسة إلى محورين أساسية تناولت في الأول قراءة مفاهيمية حول نظام الدفع الالكتروني أما المحور الثاني فقد خصصته لدراسة دور نظام الدفع الالكتروني من خلال وسائله في تعزيز الخدمة العمومية، وأنهيت البحث بخاتمة ضمنتها بعض الاستنتاجات والتوصيات.

المحور الأول: قراءة مفاهيمية حول نظام الدفع الالكتروني

يعتبر نظام الدفع الالكتروني نظام جديدا وليدا للثورة المعلوماتية التي مست مختلف ميادين الحياة، والتي تستعمل في الحياة اليومية لاقتناء المنتجات ولتقديم الخدمات مثلها مثل الحوالات والقطع النقدية إلا أن



هذه الأخيرة تتسم بأن كل العمليات تكون الكترونيا وليس بالصورة التقليدية للدفع، وعليه يقتضي أولا تقديم تعريف لنظام الدفع الالكتروني ثم أهم أنواع وسائل الدفع الإلكتروني ثانيا.

أولا: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

يعرف نظام الدفع الإلكتروني بأنه ذلك "النظام الذي يقوم بالربط بين المصارف وشركات بطاقات الائتمان التي تقوم بأعمالها عبر الأنترنت، وهذا النظام يتحقق من صحة التحويلات ، ويتضمن أنظمة مراقبة لتقصي المشاكل وفاعلية الأمن المعلوماتي".[1]

كما يعرف أيضا بأنه: "أنظمة الدفع التي تتم إلكترونيا بدلا من الورق (الكاش، الشيكات) يستطيع شخص أن يحاسب على فواتيره إلكترونيا أو يقوم بتحويل النقود إلكترونيا عبر حسابه البنكي الخاص".[2]

يقصد به كذلك الوفاء بأثمان المبيعات بطريقة إلكترونية و ذلك باستخدام وسائل إلكترونية مختلفة، فهو وسيلة مصرفية إلكترونية ذات طابع تسمح للمتعاقد تنفيذ الالتزام بسرعة وسهولة ".[3]

وعرفه الفقه الفرنسي بأنه " النقود الإلكترونية التي تطورت بفعل المعلوماتية إلى نقود رقمية ذات صفة لا مادية"، وعرفته اللجنة الأوروبية "بأنها قيمة نقدية مخزنة إلكترونيا على حامل إلكتروني مثل بطاقة ذات رقاقة أو ذاكرة حاسوب تصدر مقابل إيداع مبلغ مالي لا تقل عن القيمة النقدية الصادرة، يتم قبولها كوسيلة دفع من قبل كل المؤسسات مع تلك المصدرة، و تكون تحت تصرف مستعمليها كبديل إلكتروني للقطع والأوراق النقدية...الخ. [4]

أما المقصود من وسيلة الدفع الإلكتروني أنها: "وسيلة إلكترونية بها قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، يتم

[1]– محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي ،المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 212 .

[2]– محمد نور صالح الجداية، سناء جودت خلف، تجارة إلكترونية ،الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012 ، ص 231.

[3]– معزوز دليلة، أهمية الوفاء الإلكتروني في الأداء والتأمين، مجلة معارف، عدد 20 جوان 2017، جامعة البويرة، الجزائر، ص 05.

[4]- Recommendation n° 97/489/CE de la commission Européenne du 30/07/1997 concernant les opérations effectuées d' instrument de paiement électronique :Art02, j.o.d.c.e n°L.208/52 du 02/08/1997,p52.

وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة".[1]

ومن التعاريف أعلاه نلاحظه أنها ركزت على طبيعة عملية الدفع التي تختلف عن طرق الدفع التقليدية، إذ يمكن القول بأن وسائل الدفع الإلكتروني هي الطرق التي تسهل على المتعاملين بها من التبادل المالي الإلكتروني بطريق أمنة وسهلة.

بالرجوع إلى التشريع الجزائري فلم يتعرض لتعريف وسائل الدفع الالكتروني ولم يتضمها بقواعد قانونية على وجه الخصوص، ولعل السبب وراء ذلك هو حداثة دخول الجزائر في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الموجه للنشاط المالي والبنكي، وكونه لم ينتشر التعامل بها على الصعيد المحلي عندما بدأ المشرع في وضع قوانين تتعلق بالمعاملات الإلكترونية، فأحال المشرع على الشراح محاولة وضع تعريفات فقهية لها.

أخذ المشرع بفكرة التداول بوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة و ذلك بموجب نص المادة 3 من الأمر 97 –03 المتعلق بغرفة المقاصة أنذاك حيث جاء فيها:" من مهام غرفة المقاصة التسهيل على المتعاملين عن طريق التخليص اليومي بينهم وأنظ الأرصدة عن طريق جميع وسائل الدفع الورقية منها والإلكترونية." [2]

ويعتبر القانون 03-11 المتضمن النقد والقرض المعدل والمتمم أول تشريع جزائري تضمن التعامل الإلكتروني الحديث في القطاع المصرفي، ويمكن إستخلاص ذلك من خلال المادة 69 منه التي نصت على: "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل".[3]

ومن خلال هذا النص فإن المشرع الجزائري تبنى استخدام وسائل الدفع الحديثة وطبعا الدفع الإلكتروني واحدا منها، حيث أشار صراحة على قبول التعامل بجميع وسائل الدفع مهما كانت التقنية المستعملة .

---

[1]– زغبة طلال، شوق فوزي، أشكال النقد الحديث كمدخل استراتيجي للحد من مشكلة نقص السيولة ومجابهة مخاطر الإصدار النقدي، مداخلة ضمن الملتقى الوطني – الصيرفة الإلكترونية التقليدية ومتطلبات التموقع الجديد – كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة أم البواقي، يومي 02 و 03 ديسمبر 2013 ، ص 52.

[2]– الأمر رقم 97 – 03 المؤرخ في 5 جانفي 1997 ، المتضمن غرفة المقاصة، ج.ر عدد 1.

[3]– القانون رقم 03 – 11 المؤرخ في 27 أوت 2003، المتضمن النقد والقرض، ج.ر عدد 52.



أيضا ما جاء في نص المادة 3 الفقرة 5 من الأمر05-06 المتضمن مكافحة التهريب المعد والمتمم كاتالي: "لغرض مكافحة التهريب ... تعميم إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني".[1]

حيث ذكر المشرع مصطلح وسائل الدفع الإلكتروني، واعتبرها من بين التدابير والإجراءات الوقائية لمكافحة التهريب.

وبذلك فالمشرع الجزائري قد نص صراحة على وسائل الدفع الالكترونية من خلال نصوص المواد السابقة، إلا أنه لم يعرفها أو يضع لها تنظيما قانونيا.

وفي الأخير قام المشرع الجزائري بتعريف وسيلة الدفع الإلكتروني في القانون 18 – 05 المتضمن التجارة الإلكترونية في المادة 6 و5 بأنها : "كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية". [2]

وبالتالي يعتبر هذا القانون أول تنظيم قانوني لوسائل الدفع الإلكتروني غير أن الملاحظ من هذا التعريف أن المشرع الجزائري ذكر الطرق الممكنة للدفع سواء في المعاملات العادية أو عن بعد، أي الالكترونية، كما أنه ذكر وسائل الدفع بصفة عامة دون ذكر أنواعها ، وقد يقصد من ذلك الدفع بالوسائل التقليدية عبر الإنترنت مثل الشيك الإلكتروني وغيره أو يقصد بها الوسائل الحديثة كبطاقات الائتمان وغيرها.

ثانيا: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

أما فيما يخص أنواع وسائل الدفع الإلكتروني، فهي كثيرة ومتنوعة أهمها متمثلة في البطاقات البنكية وأنواعها، البطاقات الذكية، الشيكات الإلكترونية، المحافظ الإلكترونية وأيضا النقود الإلكترونية.

1- البطاقات البنكية:

تعرف هذه البطاقات بكونها بطاقات بلاستيكية تحتوي على معلومات شخصية ورقمية، تصدرها البنوك لخدمة حاملها المتمثلة في الدفع الإلكتروني أو غيره، وعرف المشرع الجزائري بطاقة الدفع الإلكتروني في القانون بأنها " كل بطاقة تسمح لحاملها بنقل الأموال ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بوضع وإصدار البطاقات، كالمصارف والخزينة العامة، مصلحة البريد."[3] وهي أنواع نذكر منها:

[1] – الأمر رقم 05-06 المؤرخ في 28 أوت 2005، المتضمن قانون مكافحة التهريب، ج.ر عدد 59.

[2] – القانون رقم 18 – 05 المؤرخ في 16 ماي 2018، المتضمن التجارة الإلكترونية، 2018، ج.ر عدد 28.

[3] – القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المرجع السابق.

-**البطاقات الائتمانية:** بطاقات بلاستيكية صغيرة صادرة عن البنوك لحاملها للحصول على ائتمان متفق عليه من قبل البنوك وهناك عدة أنواع من بطاقات الائتمان، أهمها:

_ **بطاقات السحب العادية (الفضية والذهبية):** الفضية توفر جميع أنواع الخدمات المقدمة كشراء السلع والسحب النقدي من مختلف الأجهزة. أما البطاقة الذهبية هي بطاقة ذات ائتمان غير محدود و يتمتع حاملها ببعض المزايا المجانية مثل التأمين ضد الحوادث أو الحجز في الفنادق وشركات الطيران.

البطاقات حسب الاستخدام: يندرج فيها نوعان رئيسيان هما البطاقة العادية و بطاقة السحب الإلكتروني، فالأولى تعد بطاقة شائعة في الشراء وكذا حصول الخدمات و السحب النقدي من البنوك أو أجهزة الصراف الآلي. أما الثانية تستعمل فقط في أجهزة الصراف الآلي والأجهزة القارئة للشريط المغناطيسي المزودة بها البنوك المشتركة في عضوية البطاقة.[1]

2- **البطاقات الذكية:** تعد حاسبا منتقلا لاحتوائها على مصالح البيانات تسمح بتخزين المعلومات العميل، تتميز بالسرية و الأمان، وتتعدد مجالات استخدامها، ومن أهم وأنجح البطاقات الذكية في العالم نذكر نظام Proton card ونظام Mondex card.[2]

3- **الشيكات الإلكترونية أو الشيك نت:** تعتبر الشيكات الالكترونية مثل الشيكات الورقية المنصوص عليها في المادة 472 من القانون التجاري المعدل والمتمم من حيث العناصر الواجب أن يتوافر فيها فهي عبارة عن محور ثلاثي الأطراف، معالج إلكتروني بشكل كلي أو جزئيين يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المحسوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لأذن شخص ثالث يسمى المستفيد.[3]

وقد نصت عليه كل من المادتين 76 و46 من القانون 18-04 المتعلق بالبريد والاتصالات الالكترونية، وكذا التعليمة رقم 05-06 المؤرخة في 15-12-2005 الصادرة من بنك الجزائر.

4- **المحافظ الإلكترونية:** وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر،[4] ومن أهم الأنظمة التي تقدم هاته التقنية نكر كلا من نظام Digicash ونظام Kleline ونظام Paycah.[1]

[1]- محمد رأفت عثمان، ماهية بطاقة الائتمان، أنواعها القانونية وتمييزها عن غيرها، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، الجزء الثاني ،كلية الشريعة والقانون ،جامعة الإمارات العربية المتحدة ،دبي 10 و 12ماي 2003، ص624.

[2]- هداية بوعزة، النظام القانوني للدفع الالكتروني، أطروحة لنيل شهدة الدكتوراه، كلية الحقوق، جامعة تلمسان، 2019، ص 229.

[3]- مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية و سائل الدفع الإلكتروني الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2006، ص 350.

[4]- شريف محمد غانم، محفظة النقود الإلكترونية رؤية مستقبلية الدر الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر 2007، ص12.

5- **النقود الإلكترونية:** هي نقود يتم تداولها عبر الوسائل الإلكترونية،[2] كما هي منتجات دفع متنوعة مخصصة للمستهلك تستخدم لدفع المستحقات بطرق إلكترونية بدلا من استخدام الطرق التقليدية[3] وتشمل هذه النقود على صورتين:

الصورة الأولى: تتمثل في البطاقة السابقة الدفع المعدة لاستخدامها في أغراض مختلفة وتسمى بالبطاقة المختزنة القيمة أو محفظة النقود الإلكترونية.

الصورة الثانية: هي آلية الدفع مختزنة القيمة أو سابقة الدفع تمكن إجراء المدفوعات خلال شبكة الحاسوب.

إضافة إلى هذه الوسائل يمكن أن يتم الدفع عبر وسائط إلكترونية مختلفة، كالتحويل الالكتروني البنكي الذي يتم من حساب شخص (مدين) إلى شخص آخر (الدائن)، وقد يتم هذا التحويل بين بنوك وطنية أو دولية، ولا يشترط لإتمامه حيازة العميل لبطاقة دفع الكترونية، وتعد شركة ويستر يونيون أحد أكبر شركات تحويل الأموال، بحيث يوجد لها فرعا في الجزائر منذ 2001.

وعليه ، فرغم هذا التنوع في وسائل الدفع الإلكتروني إلا أن المشرع الجزائري بعد تطوير وتحديث وسائل الدفع الذي دخل حيز التنفيذ سنة 2006، بقيت في منأى عن التطورات والمستجدات.

المحور الثاني: دور الدفع الالكتروني في تعزيز الخدمة الالكترونية

لقد حاولت الدولة الجزائرية من خلال مؤسساتها العمومية الجزائرية الدخول إلى مجال الخدمات الإلكترونية بهدف تحديث خدماتها ومواكبة ما وصل إليه زمن رقمنة الخدمات، وتعد الخدمة العمومية في الجزائر ركيزة سياسية تعتمد عليها الحكومة في تلبية حاجات ورغبات المواطن، وعلى هذا الأساس عملت العديد من المؤسسات العمومية والخاصة على رأسها البنوك وكذا بريد الجزائر على إطلاق البطاقة الإلكترونية.

وكان هذا الإطلاق بداية لمختلف خدماتها الإلكترونية للمواطنين وتلبية احتياجاتهم مثل اقتناء التذاكر مثلا عن طريق المكتب البريدي الإلكتروني، إضافة إلى قيامها بفتح محل تجاري إلكتروني عبر موقعها الالكتروني حيث تعرض السلع والخدمات الممكن الحصول عليها.

-[1] Michael Peirce, Scaleable, secure Cache payment for resources with the pay me protocol set, internet, 1997, p 17.

-[2] أحمد السيد لبيب إبراهيم، الدفع بالنقود الإلكترونية، الماهية والتنظيم القانوني، دراسة تحليلية مقارنة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر 2009، ص36.

-[3] جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، طبعة أولى، دار الثقافة للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص57.

كما أن بطاقة الدفع الإلكتروني – بطاقته "الذهبية" أو عبر فضاء "بريدي نت– التي أطلقها بريد الجزائر[1] تتيح لحامليها إمكانية إجراء مختلف أنواع المعاملات المالية عن بعد عبر الإنترنت، دون التنقل إلى مكاتب البريد كتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالمياه و الكهرباء، تسديد قيمة المشتريات لدى التجار الذين يملكون نهائيات الدفع الإلكتروني، ...إلخ. " بهدف تسهيل الحياة اليومية للمواطن.

أما عن تجربة البنوك الجزائرية في مجال أدوات الدفع فقد تجسدت أول خطوة في استعمال بطاقات السحب الخاصة بالشباك الآلي البنكي GAB والموزع الآلي DAB في المرحلة الأولى كانت تستعمل بطاقة السحب في الشباك الآلي والموزع الخاص بالبنك المصدر للبطاقة، بحيث لا يمكن بمكن لحامل البطاقة السحب من جهاز بنك آخر، بعدها تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال شبكة STIM التي تسمح بإمكانية السحب من أي موزع للنقود سواء كان تابع لمصدر البطاقة أو بنك آخر، وبذلك تحولت بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب بين البنوك لتسوية مختلف المعاملات المالية بينها.[2]

وهو ما نص عليه القانون 18–05 المتعلق بالتجارة الالكترونية على أن يتم الدفع الالكتروني من خلال منصات دفع مخصصة لهذا الغرض تنشأ حصريا من طرف البنوك القدمة من طرف بنك الجزائر وريد الجزائر وموصولة من محطات الدفع الالكتروني عبر شبكات المتعامل العمومي للمواصلات السلكية واللاسلكية في المادة 27 فقرة 3 من القانون أعلاه.[3]

كما نص المشرع الجزائري أيضا على ضرورة احترام المعايير والمواصفات التقنية التي حددها بنك الجزائر فيما يخص شبكات البريد ووسائل الدفع الأخرى في المادة 46 فقرة 3 من القانون 18–04.[4]

---

[1]– هذا الأخير الذي يعتبر فضاء تجاريا إلكترونيا تمّ تصميمه حسب المعايير المعروفة عالميا كي تعرض عبره منتجات وخدمات كثيرة ومتنوعة، حيث تعرض اليوم مثلا حجز وشراء تذاكر الطائرة، تخليص الفواتير، اقتناء الجرائد، شحن أرصدة هواتف مختلف المتعاملين موبيليس، أوريدو، جازي، تعبئة الانترنت، شراء الطوابع البريدية...، دفع مستحقات الفيزا، جازي...إلخ، وتسمح البطاقة الإلكترونية باقتناء مختلف المنتجات والأغراض المتوفرة بفضاء "بريدي نت"، كما يمكن للزبون استعمالها في:

–استعمالها عبر الموزعات الآلية والشبابيك البنكية: إجراء عمليات سحب ودفع الأموال.

–استعمالها عبر نهائيات الدفع الإلكتروني لدى التجار: دفع الأموال والشراء بالكاش باك (المال المسترجع).

– استعمالها عبر التطبيق الموجود على الهواتف النقالة (الذكية): اقتناء السلع والخدمات، تسديد الفواتير، تحويل الأموال نحو حسابات الغير، تعبئة رصيد الهاتف النقال، طلب كشف مصغر عن العمليات الأخيرة التي تمّ إجراؤها على الحساب البريدي الجاري.

– استعمالها عبر الموقع التجاري الإلكتروني (المتجر الإلكتروني): الشراء بالكاش باك (المال المسترجع).

[2]– هداية بوعزة، المرجع السابق، ص 199.

[3]– القانون 18–05 المؤرخ في 10 ماي 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المرجع السابق.

[4]– القانون 18–04 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية، ج.ر عدد 27.

إلى جانب البنوك تعد مؤسسة بريد الجزائر من بين المؤسسات ذات الطابع الصناعي التجاري،[1] التي تقدم خدمة، التي تبنت سياسة رقمنة الخدمات وعصرنة قطاع البريد، حيث أطلقت منذ سنة 2016 العديد من الخدمات الإلكترونية، لتدخل بذلك مجال التجارة الإلكترونية، عن طريق البطاقة الإلكترونية، وكذا استحداث أرضية نقدية جديدة une plateforme monétique، و أخرى إلكترونية من أجل رقمنة خدماتها، اعتمدت في الأرضية النقدية على نظام emv، المعمول به عالميا، باعتبارها ملزمة بتقديم خدمات عمومية عبر كامل التراب الوطني، وهي مطالبة بضمان استغلال وتوفير الخدمات البريدية والمالية ومنه قامت بتصميم موقع إلكتروني باستحداث مكتب بريدي إلكتروني أطلقت عليه اسم بريدي نت.

لا أحد ينكر دور وأهمية الدفع الالكتروني في تحقيق الكثير من المزايا من تسهيل للحياة العامة للمواطنين سواء عاديين، تجار أو متعاملين اقتصاديين وبسط الائتمان في معاملاتهم مهما اختلف مكان تواجدهم، بحيث سيحفز لا محال على الإقبال عليها بكل طمأنينة وأريحية، كونها تستجيب لأهم مبدئين الأمان التي ترتكز عليها المعاملات الالكترونية والمتمثلة فيما يلي:

- **القدرة على تحديد هوية المتعامل معه l'identification et l'authentification**

توفر وسائل الدفع الالكترونية" لاسيما البطاقات لحامليها طريقة استعمالها المؤمنة للغاية، إذ تسمح بضمان دقّة المعاملات الافتراضية من جهة،[2] وبحماية الحسابات الجارية وتأمينها تأمينا عاليا من خلال التأكد من هوية الزبائن، وذلك باعتماد أحدث التكنولوجيات إذ تقوم هذه الخدمة المقدمة للمواطنين على نظام تمييز يشتغل عند إدخال الرمز السري الشخصي لحاملي البطاقة، فبعد التأكد من هوية المستخدم،[3] بإمكان هذا الأخير أن يباشر مختلف العمليات بكل حرية.

- **ضمان سرية وسلامة محتوى البيانات المتداولة l'intégrité et la confidentialité des données**

---

[1]- تعتبر مؤسسة بريد الجزائر مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري تأسست بعد إعادة هيكلة قطاع البريد و تكنولوجيات الإعلام والاتصال بموجب القانون 2000-03 المؤرخ في 5 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية واللاسلكية. بحيث تم إنشاء بريد الجزائر بموجب المرسوم 43/02 المؤرخ في 14 جانفي 2002.

[2] - Michal Chissik and alistaire keman, electronic law and practice, London, 1999, p 65.

[3] -Yves poullet et mireille Antoine, vres la confiance ou comment assurer le developpment de commerce électronique, collection Legpresse, Paris, France, 2001, p28.

فهي إذا تحتوي على سرية تامة للبيانات وتأمين عملية الدفع المتعلقة بحامل البطاقة وعملية الدفع التي تتم بطريقة التشفير،[1] بحيث لا يكشف على الفضاء الإلكتروني ولا المبلغ المدفوع، ولا يمكن لأحد استخدامها سوى صاحبها الموقع عليها والذي يمكنه إيقاف التعامل بها فورا وإلغائها في حالة ضياعها.[2]

هذا ويمكن الاستعانة بإنشاء توقيعات الكترونية أي بصمة رقمنة مؤمنة تضمن السرية التامة اتجاه بيانات انشاء التوقيع الالكتروني على نحو يكشف كل تغيير يمس بأصل البيانات الالكترونية، حتى تتسم الثقة في التعامل بمثل هذه الوسائل ويعزز الاتمان.[3]

ومما سبق يتبين أن وسائل الدفع الالكتروني توفر العديد من المزايا التي تمنحها للفرد في الوسط المجتمعي كونها لما توفره من سهولة ويسر في استخدامها، توفر حد كبير من الأمان اذا تمت مقارنتها مع النقود الورقية وأن استعمالها يحد من التعامل بالفواتير والايصالات المختلفة،[4] ضف إلى أنها تمنح حاملها ائتمانا لفترة من الزمن ومخاطر سرقتها تقل عن النقود الورقية كما ذكرنا آنفا وفي نفس الوقت تسمح له من الاقتراض لأجل سواء كان من البنك أو من المؤسسة المصدرة لها في العديد من الحالات وفقا للشروط القانونية المفروضة عليها بهذا الشأن.

الخاتمة

في الأخير، ومما سبق دراسته حول موضوع الدفع الالكتروني المعمول به في المؤسسات العمومية وكمتطلب من متطلبات تعزيز الخدمة الالكترونية في الجزائر اتضح لنا أن له دور بارز في ذلك كونه نظام يخدم المواطنين والمعاملات المالية خصوصا ويدخل ضمن مخطط الإصلاحات الشاملة للدولة تحضيرا للاندماج في العلم الرقمي الذي يعتبر أمر حتمي لا مفر منه، ووجب على الجزائر مراعاة هذا التطور واللحاق بركبه.

Thibault Verbiest, la protection juridique de cyber consommateur, Litec, paris, France, 2001, p 48.-[1]

[2]– حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، أطروحة لنيل شهدة الدكتوراه، كلية الحقوق، جامعة تلمسان، 2015، ص 45.

[3]– يونس عوب، العقود الالكترونية أنظمة الدفع والسداد الإلكتروني، مقال منشور في الموقع الالكتروني: www.arablaw.org ص 112-114.

[4]- السيد أحمد عبد الخلق، التجارة الالكترونية والعولمة، ط2، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر الجديدة، 2008، ص 110.

فمن خلال تبني نظام الدفع الالكتروني نلتمس محاولة الدولة الجزائرية الدخول إلى مجال الخدمات الإلكترونية بهدف تحديث خدماتها المقدمة للمواطن الجزائري بصفة خاصة ومواكبة ما وصل إليه العالم من تطور مذهل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال بصفة خاصة.

نتائج البحث

قد خلصنا في نهاية الدراسة إلى النتائج التالية:

- تحديد ماهية نظام الدفع الالكتروني من خلال تعريفه –حيث ساد اللبس وعدم الوضوح حول مسألة تعريف الدفع الالكتروني– من قبل الفقهاء وحتى المشرع الجزائري إلا أنه وفي الأخير قام بإدراج تعريف في القانون 18 – 05 المتضمن التجارة الإلكترونية في المادة 6 و5 على أنها كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية... ومن ثمة اعتبر أنه ذكر فقط وسائل الدفع بصفة عامة وليس تعرف مدد لها، وربما هذا راجع إلى النشأة الحديثة لهذا المصطلح في ظل النظام الرقمي والمعالجة الالكترونية.
- تحديد أهم وسائل الدفع الالكتروني التي تجد مجالها الخصب في المؤسسات البنكية كونها مرتبطة بالتجارة الالكترونية والتي تتم فيها مختلف المعاملات التبادلية فهي عديدة ومتنوعة.
- اتضح كذلك لنا دور نظام الدفع الالكتروني كأداة أو آلية لتعزيز الخدمة العمومية الالكترونية للمواطنين من خلال المزايا التي تتوفر عليها كونها توفر مختلف الخدمات الإلكترونية للمواطنين وتلبية احتياجاتهم مثل: اقتناء التذاكر مثلا عن طريق المكتب البريدي الإلكتروني، إضافة إلى قيامها بفتح محل تجاري إلكتروني عبر موقعها الالكتروني حيث تعرض السلع والخدمات الممكن الحصول عليها وتسهل لحياة العامة للمواطنين سواء عاديين، أو تجار في مبادلاتهم اليومية ونشاطاتهم بكل طمأنينة وأريحية، كونها تستجيب لأهم مبدئين الأمان التي ترتكز عليها المعاملات الالكترونية وهي القدرة على تحديد هوية المتعامل معه و ضمان سرية وسلامة محتوى البيانات المتداولة بها.

توصيات البحث

أما عن التوصيات المقررة في هذه الدراسة فهي على النحو التالي:

- توفير البيئة الملائمة لمجمل المعاملات الالكترونية ونقصد بها خدمة الشبكة العنكبوتية 'الأنترنيت' لكي يسهل على الجميع الولوج إلى منصات الكترونية وتسديد احتياجاهم على نحو سهل وسريع.

- ضرورة تطوير أعمال الصيانة لوسائل الاتصال الالكترونية وتوفير البرامج والبروتكولات الخاصة بمعايير الامان باستمرارية حتى تكون محل ثقة للمواطنين وبالتالي اللجوء إليها بدون تردد أو تخوف.
- ضرورة توعية المواطنين وجميع أفراد المجتمع للمسايرة التطور التكنولوجي وضرورة التخلي النهائي عن النقود والوسائط الورقية في عالم تسوده السرعة.
- ضرورة تشييد المواطنين وتحسيسهم بمزايا استخدام وسائل الدفع الالكتروني وأهميتها في التعامل من خلال القيام بحملات توعوية في مختلف المواقع الإشهارية ومواقع التواصل الاجتماعي .
- ضرورة الإحاطة بجميع وأهم القوانين والتنظيمات التي تنص على الدفع الإلكتروني والنصوص القانونية التي عالجت هذا الموضوع حتى يكونوا على دراية كافية بها ومن ثمة الاستفادة من الخدمات العمومية في مأمن وسلام، مع التنبه وأخذ بحذر المخاطر التي يمكن أن تنجر عن استعمال وسائل الدفع الالكتروني.

قائمة والمصادر والمراجع:

أولا: المصادر

1- الأوامر:

- الأمر رقم 97 – 03 المؤرخ في 5 جانفي 1997 ، المتضمن غرفة المقاصة، ج.ر عدد 1.
- الأمر رقم 05-06 المؤرخ في 28 أوت 2005، المتضمن قانون مكافحة التهريب، ج.ر عدد 59.

2- القوانين:

- القانون 2000-03 المؤرخ في 5 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ج.ر عدد 48.
- القانون رقم 03 – 11 المؤرخ في 27 أوت 2003، المتضمن النقد والقرض، ج.ر عدد 52.
- القانون 18-04 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية، ج.ر عدد 27.
- القانون رقم 18 – 05 المؤرخ في 16 ماي 2018، المتضمن التجارة الإلكترونية، 2018، ج.ر عدد 28.

ثانيا: المراجع

أ- باللغة العربية:

1- الكتب:

- أحمد السيد لبيب إبراهيم، الدفع بالنقود الإلكترونية، الماهية والتنظيم القانوني، دراسة تحليلية مقارنة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2009.
- جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، طبعة أولى، دار الثقافة للنشر، عمان، الأردن، 2008.
- مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2006.
- شريف محمد غانم، محفظة النقود الإلكترونية رؤية مستقبلية الدر الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر 2007.
- محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- محمد نور صالح الجداية، سناء جودت خلف، تجارة إلكترونية، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

2- الرسائل والمذكرات:

- حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، أطروحة لنيل شهدة الدكتوراه، كلية الحقوق، جامعة تلمسان، 2015.
- هداية بوعزة، النظام القانوني للدفع الالكتروني، أطروحة لنيل شهدة الدكتوراه، كلية الحقوق، جامعة تلمسان، 2019.

3- المقالات:

- معزوز دليلة، أهمية الوفاء الإلكتروني في الأداء والتأمين، **مجلة معارف**، عدد 20، جوان 2017، كلية الحقوق، جامعة البويرة.
- يونس عوب، العقود الالكترونية أنظمة الدفع والسداد الإلكتروني، مقال منشور في الموقع الالكتروني: www.arablaw.org

4- الملتقيات:

- محمد رأفت عثمان، ماهية بطاقة الائتمان، أنواعها القانونية وتمييزها عن غيرها، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، الجزء الثاني، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، دبي 10 و 12ماي 2003.
- زغبة طلال، شوق فوزي، أشكال النقد الحديث كمدخل استراتيجي للحد من مشكلة نقص السيولة ومجابهة مخاطر الإصدار النقدي، مداخلة ضمن الملتقى الوطني – الصيرفة الإلكترونية التقليدية

ومتطلبات التموقع الجديد –، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة أم البواقي، يومي 02 و 03 ديسمبر 2013 .

5– مواقع الكتورنية

B- En langue française

1– Recommendations:

– Recommendation n° 97/489/CE de la commission Européenne du 30/07/1997 concernant les opérations effectuées d' instrument de paiement électronique :Art02, j.o.d.c.e n°L.208/52 du 02/08/1997, www.legifrance.gouv.fr

2– ouvrages:

– Thibault Verbiest, la protection juridique de cyber consommateur, Litec, paris, France, 2001.

– Yves poullet et Murielle Antoine, vres la confiance ou comment assurer le developpment de commerce électronique, collection Legpresse, Paris, France, 2001.

3– cite internet:

– www.legifrance.gouv.fr
– www.joradp.dz
– www.arablaw.org

c- En langue angulais

1– Michal Chissik and alistaire keman, electronic law and practice, London, 1999.

2– Michael Peirce, Scaleable, secure Cache payment for resources with the pay me protocol set, internet, 1997.

الاتصال العمومي ورهانات ترشيد الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر

هشام عبد الكريم، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة-1
حميدة عدوم، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة-1

Hichem.abdelkrim@yahoo.fr
Hamida.adoum@univ-batna.dz

Public Communication And The Bets On Strengthening The Public Electronic Service In Algeria

Abstract

The world has seen in the last few years from the third century some impresive technologicaladvancments, in which this technological revolution put a seperation line, between the past and present in the process of the guidence and the management of goverment and its way of offesing public services.Moving also to the world of technology, smart digitalization and speed in offering electronic services, the communication and informaion revolution has becom a core foudation in whichthe goverments relie on to establish progress in fast communication and the digitalization world. It is mendatony for all goverment to catch up to this evolution and also to compete in it, to establish continuity and stability for goverments and countries.

And this paper aims to show the importans of conceiving this technological and communication revolution in the country of algeria, and knowing how far it is capable to achieve public communication and to regulate public and electronic services.

Keywords: Public service, electronic services, technology, development, Algeria

الملخص:

شهد العالم في السنوات الأخيرة من الألفية الثالثة تطورات تكنولوجية هائلة، حيث أحدثت هذه الثورة التكنولوجية القطيعة بين الماضي والحاضر في عمل وتوجه إدارة الحكومات وطريقة تقديمها للخدمات العمومية، حيث إنتقلت إلى عالم التكنولوجيا والرقمنة الذكية والسرعة في تقديم الخدمات إلكترونيا، بل وأصبحت ثورة الإتصال والمعلومات من أهم الركائز الجوهرية التي تقوم عليها الحكومات من أجل إحداث التنمية بمحتلف أبعادها في عالم الرقمنة والاتصال والسرعة، فكان لزاما على كل حكومات العالم اللحاق بهذا الركب بل والمنافسة فيه من أجل تحقيق الإستمرارية والإستقرار لحكومات الدول.

وتبرز هذه الورقة أهمية إكتساب ثورة تكنولوجيا الإتصال في الجزائر ومعرفة مدى تمكنها من تحقيق الإتصال العمومي وترشيد الخدمة العمومية الإلكترونية فيها

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية، الخدمات الإلكترونية، التكنولوجيا، التنمية ، الجزائر.

المقدمة

أصبح العالم اليوم عبارة عن قرية صغيرة إلكترونية واضحة المعالم، تؤدي فيها الحكومات دورا قياديا في جلب وطرح وتطوير أنواع جديدة من الخدمات العمومية التي تقدمها لمواطنيها، بحيث تكون سريعة وذات جودة عالية، وتعتبر الجزائر أيضا من الدول التي اهتمت بتوظيف ووضع إستراتيجيات لإرساء حكومة إلكترونية تمكنها من تقديم خدمات إلكترونية متطورة، بحيث تحسن العلاقة بين المواطنين والحكومة ومختلف قطاعات المجتمع، فالهدف الأساسي يجب أن يتمحور حول تقديم خدمات إلكترونية أكثر فاعلية ويسرا واستجابة لإحتياجات المواطنين.

ومن شأن الحكومة الإلكترونية الفعالة أن تساعد أيضا في تعزيز المشاركة في إتخاذ القرارات وفي جعل المؤسسات أكثر شفافية وخضوعا للمساءلة وبالتالي يصبح الفرد وجمهور العموم مساهمين في تقاسم المسؤولية لرفع تحدي التنمية المستدامة بالإعتماد على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات كأداة أساسية تتحقق بها أبعاد الحكومة الإلكترونية.

إشكالية البحث:

تتمحور إشكالية الدراسة في السؤال التالي:

هل استطاعت الحكومة الإلكترونية في الجزائر ترشيد الخدمة الإلكترونية ونقلها إلى مستوى الخدمات الإلكترونية العالمية؟

أهداف البحث :

تكمن أهمية الموضوع الذي تتناوله الدراسة في محاولة إزالة الغموض عن مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في الخدمات الإلكترونية وترشيدها، ومحاولة دراسة إستراتيجيات الحكومة الجزائرية فيما يخص رفع آداء الخدمة العمومية الإلكترونية ووضع تصور للرهانات والآفاق المستقبلية لهذا القطاع.

منهج الدراسة :

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من أجل وصف وتحليل مفهوم الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية في الجزائر وتفسير العلاقة بينهما وكيفية التأثير بينهما من أجل تحقيق التنمية المستدامة بالإعتماد على التكنولوجيا والإتصال الرقمي.

أهمية البحث:

تولي حكومات العالم أهمية قصوى بموضوع الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية الإلكترونية والدور البارز لهما في تحقيق التنمية المستدامة في العالم، وذلك بسبب إرتباط المفهومين ببعضها ارتباطا شديدا فكلاهما وجد من أجل تحقيق خدمات أفضل لتحقيق رضا المواطنين وجمهور العموم.

منهجية البحث :

تم تقسيم الدراسة إلى المحاور التالية :

1- رؤية الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية وآفاق تطوير الخدمات الإلكترونية في العالم

2- الحوكمة المفتوحة ودورها في رفع آداء الحكومات الإلكترونية والخدمة العمومية الإلكترونية

3- واقع وآفاق ترشيد الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر

أولا: رؤية الأمم المتحدة للحكومات الإكترونية وآفاق تطوير الخدمات الإلكترونية في العالم :

أصدرت هيئة الأمم المتحدة سنة 2016، تقريرا مفصلا عن أهم نتائج وتوجيهات الحكومة الإلكترونية الصادر عن فرع إدارة الشؤون الإقتصادية والإجتماعية في الأمم المتحدة، حيث رصد هذا التقرير تطور ممارسات الحكومة الإلكترونية في 193 دولة وإسهاماتها في إنجاز أهداف التنمية المستدامة للدول الأعضاء فيها، وبناء رؤية مشتركة لتحسين حياة الناس وتغيير العالم نحو الافضل بحلول سنة 2030.[1]

حيث تطمح هذه الرؤية إلى إيجاد عالم خال من الفقر والجوع وتحقيق الرخاء للأفراد وحماية حقوقهم وتعزيز المساواة في العالم، وإنشاء مؤسسات فعالة ورشيدة خاضعة للمساءلة على جميع المستويات في إطار مجتمعات سلمية وشاملة.[2]

وتسعى الحكومات الإلكترونية بحسب تقرير إدارة الشؤون الإقتصادية والإجتماعية من خلال الحكومة الإلكترونية إلى تحسين العلاقة بين المواطنين وحكوماتهم، إذ ينبغي أن تركز هدفها الأساسي على تقديم خدمات أكثر فعالية ويسرا وإستجابة لإحتياجات المجتمع، ومن شأن الحكومة الإلكترونية الرشيدة أن تساعد أيضا في تعزيز المشاركة في إتخاذ القرارات وجعل المؤسسات أكثر شفافية وخضوعا للمساءلة، وبذلك يتوافق هدف الحكومة الإلكترونية مع مبادئ وأهداف جدول أعمال 2030 للأمم المتحدة.[3]

وقد حددت إدارة الشؤون الإقتصادية والإجتماعية ثلاث مؤشرات يتم من خلالها تقييم آداء الحكومات الإلكترونية كل عامين وهي :[4]

---

[1]– الأمم المتحدة، " استطلاعات للحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة "،
https://publicadministration.un.org/ar/Research/UN-e-Government-Surveys

[2]– المرجع نفسه.

[3] – المرجع نفسه.

[4] – United Nations , Department of Economic and Social Affairs , UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2016 - E-GOVERNMENT IN SUPPORT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT , New York, 2016 , P 17.



1/ مؤشر الخدمات الإلكترونية. Online Service Index

2/ مؤشر البنية الأساسية للإتصالات. Telecommunications Infrastructure Index

3/ مؤشر رأس المال البشري. Human Capital Index

وقد وضح تقرير إدارة الشؤون الإقتصادية والإجتماعية سنة 2016، أنه يوجد تباين كبير بين الدول الأعضاء في مؤشر خدمة الأنترنت Online Service Index، ويعود سبب هذا التباين لإختلاف الإنفاق الحكومي لدى الدول على مشاريع الخدمات الإلكترونية، وبالرغم من هذه الفوارق بين المناطق إلا أن جميعها شهد بعض التطور في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وتطبيقات الحكومات الإلكترونية، ووفق مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية EGDI لعامي 2016-2018، يمكن ملاحظة تقدم الجزائر في هذا المؤشر حيث قفزت في تغيير الترتيب العالمي ب 20 مرتبة.[1]

ثانيا: الحوكمة المفتوحة ودورها في رفع آداء الحكومات الإلكترونية والخدمة العمومية الإلكترونية:

1-الحوكمة وأبعادها : يمكن توصيفها على أنها إجراءات وآلية لها أصناف مختلفة سياسية، إجتماعية، إقتصادية، بحيث ترتبط كلها وتشترك في وجود دور تؤديه الحكومات، وتتطلب الحوكمة الرشيدة من مؤسسات الدولة أن تتوجه نحو تقديم خدمات أفضل للمجتمع عامة، ويرتبط هذا التوجه بصحوة المواطنين المطلعين الذين يعبرون بوضوح عن حاجاتهم ومتطلباتهم من الحكومة، بل ويشاركون في صنع القرار معها.[2]

وللوصول إلى حوكمة فعالة يتعين على الحكومة أن تعمل مع القطاع الخاص والمجتمع المدني، وهناك خمسة أبعاد وضعتها منظمة " الإسكوا " عام 2014، ترتبط بهذا المفهوم وهذه الأبعاد هي :[3]

أ/ **المساءلة** : تتمثل في كل القواعد والإجراءات التي تضمن تحمل الحكومات المسؤولية الكاملة عن قراراتها وافعالها، كما وتمكن الجمهور من التدخل والتغيير في حدود المسموح به.

ب/ **الشفافية** : ترتبط بتوفير آليات مفيدة تضمن الوصول الفعال والحيني إلى المعلومات المتعلقة بوظائف الحكومة وعملها.

ج/ **التشميلية** : وتشمل المساواة في المشاركة والمساواة في المعاملة لجميع اعضاء المجتمع دون تميز، كما يعزز هذا البعد المساءلة بين مختلف الأطراف.

---

[1]- نوال، فال، " مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية في العراق والمنطقة العربية بين عامي 2016-2018"، //iraqiblogs.com/2019/05/2016-2018html?m:http

[2] – الأمم المتحدة " تعزيز الحكومة المفتوحة في المنطقة العربية "، اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا، بيروت: 2018، ص 18.

[3] – المرجع نفسه، ص 21

د/ **التجاوبية** : والذي يدل على الإلتزام المفروض على الحكومة للإستجابة لإحتياجات المواطنين وجمهور العموم وتقديم الخدمات بطرق تكنولوجية حديثة.

تظهر الأبعاد المذكورة أنفا وجود توقعات معينة من الحكومات، كما وتظهر أيضا أن المسؤولية عن الحكومة الفعالة لا تقع فقط على عاتق الحكومة بل تتطلب كذلك تدخل المجتمع المدني والقطاع الخاص، وهذا التدخل لا يقتصر على الرقابة بل يتعداه إلى تقاسم المسؤولية مع الحكومة، وهنا تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات كأداة أساسية تستخدمها الحكومة في تثمين هذه الأبعاد.

2- التكنولوجيا والحوكمة :

كان للتكنولوجيا تأثير كبير على عمل الحكومات منذ نشأتها، ومع كل ثورة تكنولوجية تزداد منفعة العمل الحكومي وتتيح لها وسائل جديدة لإدارة إجراءاتها الداخلية والخارجية بكفاءة، كما وتتيح قابلية الوصول الخارجية إلى المعلومات والخدمات العمومية، وقد أوضحت إدارة الشؤون الإقتصادية والإجتماعية في الأمم المتحدة الأثر المتنامي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على العمل الحكومي بوضع نموذج من عدة مراحل للحضور على " الوب " يبين مراحل محددة لإستخدام الأنترنت لزيادة إتاحة الخدمة الإلكترونية للمواطنين وجمهور العموم، وتتمثل هذه المراحل من الحضور كالآتي :[1]

المرحلة الأولى : خدمات ناشئة، توفر فيها الحكومات تواجدا لها على الأنترنت من خلال مواقع ساكنة تزود المستخدمين بمعلومات متنوعة وروابط لوزارات وإدارات عامة.

المرحلة الثانية : خدمات معززة، تقدم الحكومات من خلالها تواصلا إلكترونيا أحادي أو ثنائي الإتجاه إلى المواطنين على هيئة تطبيقات يمكن تنزيلها.

المرحلة الثالثة : خدمات تعاملية، تنخرط الحكومات من خلالها في تواصل ثنائي الإتجاه – إرسال وإستقبال – مع المواطنين، بما يشمل التحقق الإلكتروني من هويات المواطنين لإتمام الخدمات مثل إنجاز دفع الأموال.

المرحلة الرابعة : خدمات مترابطة بحيث تقوم الحكومات فيها بطلب معلومات وآراء من المواطنين بإستخدام تكنولوجيا " وب 2.0 "، وأدوات تفاعلية أخرى بحيث تمكن المواطنين من الإنخراط أكثر في النشاطات الحكومية والمشاركة في صنع القرار.

وفي بعض البلدان لا تزال بعض الخدمات متاحة فقط في المرحلة الأولى من الحضور على الوب، في حين تمكنت بلدان أخرى من الإستفادة الكبرى من إمكانيات الإنترنت في تطوير الخدمات الحكومية بالإنتقال إلى المرحلة الرابعة، وهذا ما قامت به أستراليا حيث وضعت مجموعة معايير جد متطورة تضمن

[1] – المرجع السابق، ص 19.

من خلالها توفير كافة الخدمات الإلكترونية بمستوى عال وذلك من خلال إستحداث مكتب الدخول الرقمي Digital transformation office DTO تضبط من خلاله الخدمات الرقمية التي تقدمها المؤسسات الحكومية حتى قبل إطلاقها، بحيث تقوم بإجراء أبحاث لإدراك حاجات المستخدم وأخذها بعين الإعتبار أثناء تصميم الخدمات، بل وتأخذ بعين الإعتبار أيضا الأجهزة التي ينشر إستخدامها بين الناس.[1]

3/ الحكومة المفتوحة :

تقدم الأمم المتحدة تعريفا للحكومة المفتوحة على أنها معلومات حكومية تبادر الحكومة بالكشف عنها وتجعلها متاحة على الشبكة بحيث يمكن للجميع الوصول لها دون أي قيد، وقد وصفت" منظمة التعاون الإقتصادية والتنمية المحلية "، الحكومة بأنها مفتوحة عندما تتوفر فيها ثلاث خصائص هي : [2]

- الشفافية : بمعنى أنه يمكن للعموم فحص أعمالها وأفعال متخذي القرار فيها.
- قابلية الوصول : بمعنى أن يكون المواطنون قادرين على الوصول إلى خدماتها بسهولة.
- التجاوبية : بمعنى أنه يتعين على الحكومة النظر إلى الأفكار الجديدة و الإحتياجات من القطاع العام وغيره.

وبغية إحترام هذه الأهداف تتبنى الحكومة المفتوحة التطورات التكنولوجية الجديدة وبخاصة تلك التي تسمح بتحسين التفاعل بين الحكومة ومكوناتها المختلفة، وتسمح هذه التكنولوجيا للحكومة المفتوحة بوضع وتنفيذ مبادرات تخص الحكومة المفتوحة وفق أطر عمل ونماذج ترتبط بالبيانات المفتوحة والتعاون المفتوح والإشتراك المفتوح، ومن أحد أهم النماذج التي تقترحها الحكومة المفتوحة نموذج " الخدمة العامة الجديدة " .[3]

ثالثا: واقع وآفاق ترشيد الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر:

1- إستراتيجية الحكومة الجزائرية من أجل اللحاق بركب الحكومات الإلكترونية :

لا يمكن الحديث عن واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر وآليات ترشيدها دون التطرق للمشروع الذي أطلقته وزارة البريد وتكنولوجيا الإتصال، وهو أحد أهم الملفات الكبرى " مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013"، الذي تم التشاور فيه مع عدة أطراف، حيث تشارك أكثر من 300 شخص

---

[1] – " Digital transformation Agency ,simple, clear and fast public servises "Australian Governmet , //www.dta.gov.au/help-and-advice/about-digital-service-standard:https

[2] – أليساندرو، بيلانتوني، " الحكومة المفتوحة السياق العالمي والآفاق المستقبلية"، منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية، 2016، ص4.

[3] – المرجع نفسه، ص 10.

في طرح الأفكار خلال ستة أشهر، وتضمن المشروع 13 محورا تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة المزمع إنجازها إلى غاية 2013.[1]

فالهدف من الإدارة الإلكترونية في الجزائر، لا يختلف عن الهدف الذي وضعته إدارة الشؤون الإقتصادية والإجتماعية في الأمم المتحدة في مشروعها من أجل تنمية المجتمعات وخلق الثقة بين المواطنين وحكوماتهم، وذلك كما سبق الإشارة له عن طريق إستخدام مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة لتقديم خدمات ذات مستوى عال تشترك فيه جميع قطاعات المجتمع بما فيها المواطن البسيط.

2- واقع مشاريع الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر

إعتمدت الجزائر من أجل تطوير عمل الإدارات الحكومية وتقديم خدمات عمومية ذات مستوى عال يواكب التطورات العالمية التي طغت عليها صبغة الثورة التكنولوجية وسرعة الإتصال والمعلومات، جملة من الإصلاحات والمشاريع على جميع المستويات بالإعتماد على نصوص تشريعية ومخططات تواكب التغيرات الداخلية والخارجية التي تسعى للإستغلال الأمثل للتكنولوجيا الحديثة.

حيث عكف قطاع الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية على تطوير آداء الجهاز الإداري في إطار مخطط وطني لتبسيط الإجراءات ثم الإنطلاق في تجسيدها بعنوان " تقريب الإدارة من المواطن "، هدفه تسهيل عمليات إستخراج الوثائق الإدارية على مستوى مصالح البلديات والدوائر والولايات، ويمكن تلخيص أهم ما جاء في هذا المخطط في النقاط التالية :[2]

- عصرنة الإدارات وإلغاء العديد من الوثائق في تكوين الملفات والإستعانة بالخدمات عبر الإنترنت.
- إستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة ولعل من أهم هذه الإنجازات في العصرنة، رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني واستحداث سجل وطني آلي للحالة المدنية وربط كل البلديات ببعضها البعض.
- إدراج خدمات جديدة عبر الأنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم وطلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية، بالإضافة إلى إستحداث خدمة معاينة القوائم الإنتخابية عبر الأنترنت.

[1]- تمار خديجة، عثمان عبد اللطيف، " تجارب دولية في مجال الحكومة الإلكترونية ومستقبل الجزائر من ذلك "، **مجلة جيل العلوم الإنسانية و الإجتماعية**، العدد 47، نوفمبر 2018، ص ص 21-34.

[2]- وكالة الانباء الجزائرية ، " 2017: سنة الإصلاحات الإدارية وتحسين مستوى آداء الخدمة العمومية"، 19 ديسمبر 2017 ، https://www.aps.dz/ar/algerie/51275-2017

أما بالنسبة لأهم المراسيم والقوانين التي تسعى من خلالها الدولة الجزائرية إلى بناء حكومة إلكترونية فعالة تقدم خدمات إلكترونية ذات جودة عالية فنجد :

✓ قانون رقم 18-4 الصادر في 10 ماي 2018، والمتعلق بتحديد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و الإتصالات الإلكترونية، بحيث يهدف في العموم إلى تقديم خدمات البريد و الإتصالات الإلكترونية ذات نوعية مضمونة في ظروف موضوعية وشفافة وغير تميزية في مناخ تنافسي مع ضمان المصلحة العامة، ويظهر ذلك من خلال الآتي : [1]

1/ ترقية وتطوير الإتصالات الإلكترونية و إستعمالها.

2/ ضمان توفير الخدمة الشاملة.

3/ تحديد وتطبيق معايير إنشاء وإستغلال مختلف الخدمات.

4/ أمن وسلامة شبكات الإتصال الإلكترونية وإستمرارية وانتظام الخدمات المقدمة للجمهور.

5/ إحترام قواعد المنافسة المشروعة بين المتعاملين وتجاه المشتركين والزبائن.

✓ قانون رقم 18-5 الصادر في 10 ماي 2018، والمتعلق بالتجارة الإلكترونية، ويحدد هذا القانون القواعد العامة المتعلقة بالتجارة الإلكترونية كما ويوضح كيفية ممارسة التجارة الإلكترونية في إطار التشريع والتنظيم المعمول به، كما يوضح أيضا معنى التجارة الإلكترونية والنشاط الذي يقوم بموجبه مورد إلكتروني بإقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد للمستهلك الإلكتروني عن طريق الإتصالات الإلكترونية.[2]

كما ويعرف هذا القانون أطراف المعاملة الإلكترونية (العقد الإلكتروني، المستهلك الإلكتروني، المورد الإلكتروني، وسيلة الدفع الإلكترونية، الإشهار الإلكتروني ...إلخ)، كما يوضح أيضا عدة أمور في فصول أخرى تشرح المعاملات التجارية العابرة للحدود، وشروط ممارسة التجارة الإلكترونية والمتطلبات المتعلقة بالمعاملات التجارية عن طريق الإتصال الإلكتروني.[3]

3- مؤشرات تطور تكنولوجيا الإعلام والإتصال ومجتمع المعلومات في الجزائر:

---

[1] - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 18-04 متعلق بالبريد والإتصالات الإلكترونية، مؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق 10 ماي 2018، الجريدة الرسمية ، العدد 27 ، الصادر بتاريخ 13 ماي 2018.

[2] - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 18-05 متعلق بالتجارة الإلكترونية مؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق 10 ماي 2018. الجريدة الرسمية ، العدد 28 ، الصادر بتاريخ 16 ماي 2018.

[3] المرجع نفسه.

يظهر موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية في الجزائر مجموعة مؤشرات بيانات وإحصائيات مدى تطور تكنولوجيا الإعلام والإتصال ومجتمع المعلومات من سنة 2010-2017، وهذه المؤشرات هي :[1]

✓ مؤشرات شبكة الهاتف الثابت : يتجه عدد مشتركي الهاتف الثابت في الثلاث سنوات الأخيرة نحو إستقرار نوعي، حيث فاق الثلاث ملايين مشترك منذ 2015، كما عرفت سنة 2017 الإستغناءعن تكنولوجيا الهاتف الثابت اللاسلكي الذي خصص للمناطق الريفية وذلك راجع إلى إستراتيجية الدولة بتزويد هذه المناطق ببنية تحتية لإتصالات أكثر نجاعة.

✓ مؤشر شبكة الهاتف النقال : تم فتح سوق الهاتف النقال للمنافسة إثر إصدار القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 5 أوت 2000، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات وينشط حاليا 3 متعاملين للهاتف النقال داخل السوق الجزائرية، وقدمت الخدمات تحسنا ملحوظا حيث تجاوزت نسبة تغطية السكان بشبكة الهاتف النقال 98 بالمائة سنة 2016، وهذا ما يفسر الإرتفاع المستمر لعدد المشتركين حيث وصل إلى 49.87 مليون مشترك سنة 2017، مقابل 47.04 مليون مشترك سنة 2016، أي بزيادة قدرها 6.02 بالمائة.

✓ مؤشرات شبكة الأنترنت: في إطار عصرنة البنية التحتية والخدمات، تتواصل عمليات الربط بشبكة الألياف البصرية ففي أواخر سنة 2017، تم ربط كل البلديات بشبكة ألياف بصرية من أجل تلبية حاجيات مستخدمي الإنرنت وكذا تقديم خدمة ذات نوعية جيدة ولم يتوقف النطاق الدولي عن التطور بحيث بلغ في أواخر سنة 2017، حوالي 810155 جيجا بايت/ ثانية.

✓ مواقع الوب وخدمات الأنترنت : يهدف تطوير الإدارة الإلكترونية إلى وضع مواقع أنترنت مؤسساتية من أجل السماح للمواطنين بالوصول إلى مختلف المعلومات الضرورية و التفاعل مع الإدارة، وكذلك من أجل إجراء بعض العمليات إلكترونيا.

خاتمة:

تعتبر الحكومة الإلكترونية وكل ما يتصل بها وخاصة الخدمة العمومية الإلكترونية، من أحد أهم القضايا التي تندرج ضمن أجندات الحكومات الرسمية وغير الرسمية، كونها تحتل مكانة جد هامة في حياة المجتمعات بصفة عامة، فهي من تحدد العلاقة بين مختلف الأطراف كما أنها تحدد إتجاه هذه

[1] - وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، " مؤشرات تطور تكنولوجيا الإعلام والإتصال ومجتمع المعلومات "، https://bit.ly/351vAoQ

العلاقات سواء بالفشل أو النجاح، ولهذا تسعى جميع الحكومات لتعزيز وتقوية إستخدام مختلف أدوات تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة كما وتسعى لترشيدها وكسب الرهانات المسطرة في سبيل تحقيق رؤى وآفاق مستقبيلة تعزز تحقيق التنمية المستدامة في جميع المجتمعات البشرية.

والجزائر أيضا تسعى للحاق بهذا الركب العالمي في ثورة تكنولوجيا الإتصال والمعلومات وبناء حكومة إلكترونية قوية تقدم خدمات عمومية إلكترونية ذات كفاءة وسرعة في الآداء، ولكن ما يمكن ملاحظته من خلال هذه الدراسة هو أن الحكومة الإلكترونية وبمختلف خدماتها الإلكترونية لا تزال في المرحلة الناشئة، حيث الإتصال يكون ذو إتجاه واحد ومواقع خدماتية ساكنة يغيب فيها دور المواطن وباقي قطاعات الدولة وبالتالي يمكن القول عنها أنها لم تحقق المستوى المطلوب والمرجو من الحكومة الإلكترونية، بالرغم من وجود ترسانة قانونية تدعم هذا المشروع إلا أنها في التطبيق مغيبة تماما لأهم فواعل العملية، كما أنها تضيق العمل والتفاعل على باقي الأطراف الأخرى، ولهذا وجب إعادة تقييم وتقويم الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

في الأخير يمكن تقديم مجموعة التوصيات التالية:

- زيادة الإنفاق الحكومي على مشاريع ربط مؤسسات بالدولة بالتقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة، وتوفير عدد من الكفاءات البشرية لضمان نجاح المشاريع.
- تطوير القيم والمعايير التي تضبط سير كافة الخدمات الرقمية التي تقدمها المؤسسات للمواطنين في مختلف قطاعات الدولة، ووضع تصور عميق بأهمية هذه المشاريع لدى الحكومات.
- إجراء أبحاث لإدراك حاجات المواطنين (المستخدم) وأخذها بعين الإعتبار عند تصميم الخدمات.
- يجب أن تصمم الخدمات بطريقة تكون سهلة التطوير بشكل مستمر، كما ويجب أن تكون متاحة لمختلف فئات المجتمع، كما يجب أن يكون هناك تحديث دوري للبيانات الصادرة عن الحكومة.

المراجع :

الكتب:

1. الأمم المتحدة " تعزيز الحكومة المفتوحة في المنطقة العربية "، اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا، بيروت: 2018.
2. أليساندرو، بيلانتوني، " الحكومة المفتوحة السياق العالمي والآفاق المستقبلية"، منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية، 2016.
3. United Nations , Department of Economic and Social Affairs , UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2016 - E-GOVERNMENT IN SUPPORT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT , New York, 2016 , P 17.

المقالات:



4. تمار خديجة، عثمان عبد اللطيف، " تجارب دولية في مجال الحكومة الإلكترونية ومستقبل الجزائر من ذلك "، **مجلة جيل العلوم الإنسانية و الإجتماعية،** العدد 47، نوفمبر 2018.

القوانين :

5. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 18-04 متعلق بالبريد والإتصالات الإلكترونية، مؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق 10 ماي 2018، الجريدة الرسمية ، العدد 27 ، الصادر بتاريخ 13 ماي 2018.
6. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 18-05 متعلق بالتجارة الإلكترونية مؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق 10 ماي 2018. الجريدة الرسمية ، العدد 28 ، الصادر بتاريخ 16 ماي 2018.

مواقع الأنترنت :

7. الأمم المتحدة، " استطلاعات للحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة "، https://publicadministration.un.org/ar/Research/UN-e-Government-Surveys
8. وكالة الانباء الجزائرية ، " 2017: سنة الإصلاحات الإدارية وتحسين مستوى آداء الخدمة العمومية"، 19 ديسمبر 2017 https://www.aps.dz/ar/algerie/51275-2017
9. وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، " مؤشرات تطور تكنولوجيا الإعلام والإتصال ومجتمع المعلومات "، https://bit.ly/351vAoQ
10. نوال، فال، " مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية في العراق والمنطقة العربية بين عامي 2016-2018"، //iraqiblogs.com/2019/05/2016-2018html?m:http
11. " Digital transformation Agency ,simple, clear and fast public servises "Australian Governmet , , //www.dta.gov.au/help-and-advice/about-digital-service-standard:https

الخدمات الالكترونية وضمان الجودة في الجامعة الجزائرية دراسة في:

المضامين والميكانيزمات

د. علاء الدين زردومي، العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة باتنة1.
أ.حليمة سبتي،العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة باتنة1.
Alaeddine.zerdoumi@univ-batna.dz

Electronic service and quality assurance in Algerian university: a study of the contents and mechanisms

Abstract:The accelerated pace of technological, scientific and economic developments, the turning point in the change of the road map, the higher education sector in the western and Arab states in the heart of the Algerian state, toward the adoption of new mechanisms and the inclusion of integrated reforms consistent attempts to ensure the quality of the rational and the university governance better preparation and professional life and composition of tomorrow's occupations.

The focus on quality is the hub around which all the reforms in the higher education sector, this sector has received special care in Algeria for its effective role in the development and advancement of the community and to keep pace with the times and challenges, therefore, the quality of the lead to improve the performance of the university and to reduce the difference between our knowledge and technical communities and developed countries, based on the type of modern means of education and e-learning.On this basis with digitizing the Algerian League through drawing up a national strategy taking into account the integration of students and teachers to enable them to resources and tools that allow them to keep abreast of the Digitisation.

This study comes specifically to examine the contents of the DIGITIZING System and promotion of university in Algeria to belittle the challenges of higher education to enter the information age and the explosion of knowledge, this challenge requires extraordinary efforts to keep pace with this development in information and communication technology bridge the gap between our universities and universities throughout the world

Keywords:Public service, digitization, e-learning, quality assurance.

الملخص: شكل النسق المتسارع للتطورات الاقتصادية، التكنولوجية والعلمية نقطة فاصلة في تغير خارطة الطريق الخدمة العمومية الالكترونية عموما ولقطاع التعليم العالي في الدول الغربية والعربية وخاصة في الجزائر، وهذا بالاتجاه نحو اعتماد آليات جديدة وإدراج إصلاحات متكاملة تتماشى ومساعي ضمان جودة وحوكمة جامعية رشيدة إلى جانب الإعداد الأفضل للحياة المهنية والتكوين.

وتركز الدراسة على الجودة باعتبارها قطب الرحى الذي تدور حوله كل الإصلاحات في قطاع التعليم العالي، فقد حظي هذا القطاع برعاية خاصة في الجزائر لما له من دور فعال في تطور المجتمع والنهوض به وإلى مواكبة العصر وتحدياته، وعليه فإن تحقيق الجودة فيه يؤدي إلى تحسين أداء الجامعة وتقليص الفارق المعرفي والتقني بين مجتمعنا والمجتمعات المتقدمة،بالارتكاز على نوع حديث من وسائل التعليم وهو التعليم الالكتروني.

على هذا الأساس تمر رقمنة الجامعة الجزائرية عبر رسم إستراتيجية وطنية مع مراعاة إدماج الطلبة والأساتذة وتمكينهم من الموارد والأدوات التي تتيح لهم مواكبة الرقمنة.

وتأتي هذه الدراسة تحديدا لفحص مضامين رقمنة المنظومة الجامعية والترويج لها في الجزائر وتقزيم تحديات التعليم العالي بدخول العالم عصر المعلوماتية والانفجار المعرفي الهائل،وهذا التحدي يتطلب بذل جهود استثنائية لمواكبة هذا التطور في تقنية المعلومات والاتصالات وتوظيفهما.

المفتاحية:خدمات عمومية، الرقمنة الالكترونية، التعليم عن بعد، ضمان الجودة.

مقدمة

إن الواقع العالمي كثير التغير والتجدد وسريع التطور، وغالبا ما تأتي هذه التطورات بأفكار و رؤى واستراتيجيات وبنى قيمية جديدة، وتتأثر المجتمعات الإنسانية بهذه التطورات، وقد يمس هذا التأثير جانبا من جوانب الحياة لدى بعض المجتمعات، وقد يكون التأثير كليا لدى مجتمعات أخرى، والمهم في هذه الجزئية أن المجتمعات الإنسانية بشكل عام لا يمكن أن تكون بمعزل عن هذه التطورات، ولابد لها من التكيف معها و إلا كانت خارج التاريخ والتقدم.

ولان الجامعة تعتبر من أهم ركائز الاقتصاد ومجتمع المعرفة لاسيما منها الجامعة الجزائرية، حيث تسهم مؤسساتها بدور أساسي في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع بحثا واستخداما وتطبيقا من خلال ممارسة وظائفها من تدريس(نشر المعرفة) ،وبحث علمي(إنتاج المعرفة) وتنمية المجتمع (تطبيق المعرفة) ، إلا أن نجاح هذه المؤسسات، في إعداد الرأس المال البشري المؤهل للإنتاج، والرفع من مستوى تأهيله لتلبية مختلف حاجات المجتمع من التنمية المستدامة، في جميع المجالات، يتطلب منها ضرورة الاهتمام بقضية ضمان جودة التعليم العالي.

تأسيسا على هذا، نبحث في هذه الدراسة انطلاقا من الإشكالية التالية:

كيف تساهم عملية هندسة الجامعة الجزائرية نحو جامعة افتراضية في الرفع من جودة التعليم العالي؟

وكإجابة مؤقتة للإشكالية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1. إذا كان التطور التكنولوجي أحد مميزات ضمان الجودة فإن ذلك يستدعي توفير التقنية الحديثة والبيئة الملائمة للاستخدام والاستغناء عن الوسائل التقليدية.
2. إذا كانت الجامعة مهدا للبحث العلمي ومنبعا للتطور التكنولوجي فان ذلك يعني أنها القطاع الأول الذي يجب أن تستخدم فيه التكنولوجيا من اجل رفع مستوى البحث العلمي.
3. كلما كانت الجامعة الجزائرية ذات جودة علمية وتعليمية كلما أدى ذلك إلى ضرورة استخدام التكنولوجيات الحديثة لضمان جودة التعليم.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في كونه تتطرق إلى أحد أهم الوسائل الحديثة والتي تستخدم من اجل ضمان الجودة في جميع القطاعات وخاصة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، كما ان الدراسة تحاول تغطية جميع الجوانب النظرية المتعلقة بميكانيزمات ضمان الجودة في الجامعة وربطها بالواقع الموجود في الجامعة الجزائرية، مع توصيف للانجازات المحققة وتوضيح للعقبات والمشاكل التي تعاني منها الجامعة الجزائرية في هذا المجال.

ومن خلال ما سبق فان هذه الدراسة تهدف إلى:

– الإحاطة المفاهيمة والنظرية للخدمات الالكترونية وللجودة مع التركيز على ربطهما بالجامعة والخلفيات التاريخية لظهور الجامعة الالكترونية وأنواعها.

– تحديد أهم التصنيفات العالمية للجامعات الالكترونية وتبيان نوع الخدمات التي تقدمها من اجل ضمان جودة التعليم.

– إبراز واقع الجامعة الافتراضية في الجزائر والجهود المبذولة من اجل النهوض بهذا النوع من التعليم في الجزائر، مع تبيان المعوقات والعقبات التي تعاني منه الجامعة الجزائرية في هذا الميدان.

إطار مفاهيمي للخدمات الالكترونية في الجامعة وضمان الجودة:

تعتبر الخدمات الالكترونية وفي مقدمتها خدمات الحكومة الالكترونية و الأعمال الالكترونية والتعليم الالكتروني في منطقة القمة أو في أعلى سلم ترتيب مشروعات التحول في مجتمع المعلومات، ذلك لان المجتمع الذي يشهد انتشار أو تفعيل حقيقي لهذه الخدمات هو في الحقيقة مجتمع قطع شوطا كبيرا ليس فقط في تقوية البنية التحتية التكنولوجية، بل بتهيئة واقعه الاجتماعي لتقبل تكنولوجيا المعلومات وإعادة هندسة تضاريس هذا الواقع بما يهيئ المجال لتوظيف ما يتم بناءه من مشروعات، ومن هنا بات انتشار الخدمات الالكترونية ومدى تفعيلها واحدا من بين أهم المؤشرات التي يمكن من خلالها قياس جدوى الخطط والمشاريع التي تنفذ في مجال تكنولوجيا المعلومات[1].

ولعل مفهوم الجامعة الافتراضية وارتباط مفهومها بمفهوم الجودة يستدعي دراستهما على النحو التالي:

مفهوم الجامعة الافتراضية:

تعريف الجامعة الافتراضية:هناك العديد من التعاريف نعرض أهمها:

هي مؤسسة تقدم نوعًا من الخدمة التعليمية – غير المباشرة– التي تُلبي حاجات متعلمين ذي رغبة في تعليم يُحاكي ما تقدمه الجامعات التقليدية التي لم تتح لهم فرص الالتحاق بها؛ نتيجة ظروفهم الحياتية، وتستند هذه الخدمة الافتراضية على التعلم الإلكتروني عن بُعد من خلال بنية تكنولوجية متقدمة تُبَثُّ عبر الإنترنتOnline متخطية حدود المكان والزمان ،حيث يحدث التفاعل والتحاور بين المتعلمين والمعلم وقتما شاءوا وحيثما كانوا محققة رضاءهم.[2]

[1] عماد احمد ابو شنب، الخدمات الالكترونية، الأردن: دار الكتاب الثقافي، 2012، ص 91.

[2] جيمس كورنفورد، انزال الجامعة على خط الانترنات، ترجمة: سامر عبد المحسن الأيوبي، السعودية: العبيكان،2010، ص 49.

فالجامعة الافتراضية هي مؤسسة أكاديمية تتميز بعرض التعليم عبر نماذج تقنية معلومات مبتكرة وتعتمد على الشبكة والاتصالات عن بعد في إنشاء بيئة حرم جامعي افتراضي متكامل.

إلى جانب تعريف آخر يعتبرها كيان الكتروني يلتقي فيه الطلبة والأستاذة بالبيئة الافتراضية بواسطة أجهزة كومبيوتر وشبكة الاتصالات العالمية. تعتبر أيضا مؤسسة أكاديمية تهدف إلى تامين أعلى مستويات التعليم العالي للطلاب في أماكن إقامتهم بواسطة شبكة الانترنيت وذلك من خلال إنشاء بيئة تعليمية الكترونية متكاملة تعتمد على شبكة متطورة.[1]

وعليه هي مؤسسة تعليمية تقدم خدماتها عن بعد متجاوزة الحدود المكانية و الزمانية، منشأها الجامعة التقليدية، وبيئتها التعليمية افتراضية، ومقرها الافتراضي شبكة الإنترنت.

خلفية ظهور الجامعة الافتراضية: تعود بداية ظهور الجامعات الافتراضية في جامعة نيويورك بكلية افتراضية واحدة من كليات الجامعة، وكانت تجربة مشجعة جداً مما أدى بالعديد من مؤسسات التعليم العالي إلى خوض التجربة نفسها، ونمو الجامعات الافتراضية لم تقتصر على الولايات المتحدة الأمريكية فقط،بل تعدتها ففي عام 1998 تأسست جامعة كوريا الافتراضية "Virtual UniversityKorean" كصيغة من صيغ إصلاح التعليم العالي، كما قدمت جامعة سيول الافتراضية " Seoul National University Virtual Campus (SNU)"حوالي عشرين مقررًا إليكترونيًا.

كذلك قدمت جامعة مونتيرى الافتراضية في المكسيك"virtualUniversityof Monterrey, Mexico" برامج تمنح بموجبها 15شهادة ماجستير باستخدام الاجتماعات الهاتفية والانترنت كي تصل إلى500,000 طالب في1,450مركزٍ تعليمي في أنحاء المكسيك، وهذا ما أشار إليه البنك الدولي.[2]

كما أنشأت كندا حرم جامعي افتراضي مكون من (11) جامعة يُقدم فيها ما يزيد على 350 درجة علمية، و2500مقررًا إلكترونيا يخدم ما يزيد عن100,000 طالب، كذلك الجامعة الافتراضية الإفريقية" AfricanvirtualUniversity" ، الجامعة الافتراضية السعودية، السورية، التونسية، المغربية، وجدير بالذكر أن مصر تدرس مشروع إنشاء الجامعة الافتراضية جامعة النيل.

مقومات الجامعة الافتراضية:الجامعة الافتراضية مبنية بالأساس على شبكة الانترنيت كما يجب أن تتوافر للجامعة بيئة متكاملة تشتمل على :[3]

[1]نصر الدين غراف، التعليم الالكتروني مستقبل الجامعة الالكترونية دراسة في المفاهيم والنماذج، أطروحة دكتوراه، غير منشورة،تخصص علم المكتبات،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009، ص 164.

[2] رمزي احمد عبد الحي، التعليم عن بعد في الوطن العربي، القاهرة: مكتبة انجيلو المصرية، 2010، ص 72.

[3] جيمس كورنفورد، المرجع السابق، ص 85.



- **بوابة الكترونية آمنة:**قادرة على التعامل مع مختلف اللغات القومية، من خلال موقع للبيانات والمعلومات الخاصة والعامة.
- **مواقع الكترونية:**حيث يخصص موقع لكل قسم أكاديمي يحتوي على بنية القسم الأكاديمية وأسماء أعضاء هيئة التدريس، وأعداد الطلبة والمناهج والمقررات.
- **مجتمع افتراضي الكتروني:** يتضمن الأطراف المرتبطة بالتعليم الافتراضي.
- **نظام إدارة الكترونية:** ويتم من خلال تسجيل ومتابعة كافة البيانات المطلوبة للطلبة وتزويد الجهات المعنية بالتقارير عن مدى تحصيل الطلبة والامتحانات.

تصنيف الجامعة الافتراضية :صنف مرصد التعليم العالي بلا حدود (OBHE) الجامعات الافتراضية إلى أربعة تصنيفات وفقًا لأهدافها هي:[1]

- الجامعة الهادفة إلى تصدير التعليم الجامعي مثل؛ جامعة المملكة المتحدة افتراضية .
- الجامعات الهادفة إلى تصدير التعلم لمن حُرموا منه مثل؛ جامعة التونسية والمغربية
- الجامعة الهادفة للبحث والتطوير في مجال المحتوى الرقمي مثل؛ جامعة الهولندية الافتراضية،والجامعة الكندية الافتراضية، والفنلندية الافتراضية، والماليزية الافتراضية.
- الجامعة الهادفة إلى تنمية قطاع الاقتصاد من خلال التركيز على تخصصات تقنية المعلومات و إدارة الأعمال عن طريق الشراكة والتعاون مع برامج التعليم العالي من خارج الدولة مثل الجامعة السورية و الباكستانية الافتراضية.

إن ملامح هذه النماذج متداخلة نظرًا لحداثة ظاهرة الجامعة الافتراضية وفي محاولة من احد الباحثين صُنفت الجامعة الافتراضية على النحو التالي:[2]

الجامعة الافتراضية الكلية: وهي تقدم الخدمات التي تقدمها الجامعات التقليدية كلها إلا أنها تتم عبر الإنترنت و تصنَّف إلى نوعين :

[1] عبد الله شتيوي، التعليم العالي: القضايا المعاصرة من منظور إصلاحي، الأردن: دار النهضة، 2014، ص 53.

[2]رمزي احمد عبد الحي، المرجع السابق، ص 79.

- ✓ جامعة افتراضية على نمط واحد:أي إنها جامعة افتراضية بالكامل منذ إنشائها مثل جامعة جونز، وهذا النوع قد تكون فيه الجامعة حكومية أو غير حكومية، تهدف للربح أو لا تهدف للربح.
- ✓ جامعة ثنائية: هي في الأصل جامعة تقليدية إلا أنها تقدم برامجها في بيئة تعلم افتراضية تتبع الجامعة الأم (التقليدية) مثل جامعة هارفارد و ستانفورد.

ائتلاف الجامعة الافتراضية (Virtual University Consortium): وهذا النموذج يتكون من عدة جامعات تقدِّمُ برامج علمية،إلا أن الائتلاف لا يمنح الدرجات العلمية بل تمنحها الجامعات المشاركة في الائتلاف، ويقوم الائتلاف بإنشاء بوابة إلكترونية تربط بين جامعاته، ويقسَّم هذا النموذج إلى ثلاثة أقسام هي :

- ✓ **ائتلاف وطني** (National Consortium) أي أن هذا الائتلاف يوجد في وطن واحد مكون من عدة جامعات، أو كليات افتراضية مثل الجامعة الافتراضية الفنلندية ، التي تضم نحو (20) .
- ✓ **ائتلاف إقليمي** (Regional Consortium):يتكون هذا الائتلاف من مجموعة جامعات افتراضية تستهدف متعلمين على مستوى إقليمي مثل جامعة الكندية، أو جامعة الولايات المتحدة الأمريكية.
- ✓ **ائتلاف دولي** (International Consortium) يتكون من مجموعة جامعات في عدة دول مختلفة تتفق مع جامعة في دولة ما تقدم خدماتها من خلالها مثل الجامعة الإفريقية الافتراضية، أو الجامعة الافتراضية العالمية (Gvu) التي أسسها البنك الدولي لمنح درجة الماجستير في حماية البيئة .[1]

مفهوم ضمان الجودة في الجامعة.

تعريف ضمان الجودة في التعليم العالي:ورد في إعلان مؤتمر التعليم العالي الصادر عن الأمم المتحدة تعريف للجودة في التعليم حيث يرى أنها مفهوم متعدد الأبعاد يشمل جميع وظائف وأنشطة التعليم العالي: التدريس، البرامج الأكاديمية، البحث العلمي،العاملين بالمؤسسة، الطلبة،الخدمات المصاحبة للعملية التعليمية.[2]

وقد عرّفت **لجنة ضمان جودة التعليم العالي** ضمان التعليم على أساس أنه:فحص إجرائي نظامي للمؤسسة وبرامجها الأكاديمية لقياس المنهجية من حيث مناسبة الترتيبات المخطّطة لتحقيق أهدافها، والتطبيق من حيث توافق الممارسة الفعلية مع الترتيبات المخططة، والنتائج من حيث تحقيق الترتيبات

---

[1] نفس المرجع السابق، ص 106.

[2] حسن حسين البيلاوي،الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد: الأسس والتطبيقات،عمان:دار المسيرة، 2006ص3 .

والإجراءات للنتائج المطلوبة، والتقييم والمراجعة من حيث قيام المؤسسة بالتعليم والتحسين، من خلال تقييمها الذاتي للترتيبات والطرق والتنفيذ والنتائج[1].

وعرفت أيضا على أنها:

الأداة التي تعتمدها مؤسسة التعليم العالي لتؤكد لنفسها ولأصحاب المصلحة بأنّه تمّ تحقيق الحد الأدنى من الالتزام.[2]

يتضح لنا من خلال هذه التعاريف، بأنّ نظام ضمان جودة التعليم العالي هو الأداة التي تسمح لمؤسسة التعليم العالي بالقيام بدورها في ضمان جودة مخرجاتها،من خلالها تؤكد على جودة كافة عناصر نظام التعليم العالي من توفير الأنظمة والموارد البشرية والمالية والمعلومات المناسبة(المدخلات)، واستغلالها بشكل أمثل من خلال الالتزام بمعايير الجودة الموضوعية، وتحقيق أعلى المستويات في المخرجات مع الاهتمام بعملية التقييم المستمر لتحسين جودة مخرجات التعليم العالي.

أهمية ضمان الجودة:يمكن تحديد الأهمية من اعتماد الجودة في مؤسسات التعليم العالي في النقاط التالية:[3]

- ✓ ضمان الوضوح و الشفافية للبرامج الدراسية المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي .
- ✓ توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة، وتحديد أهداف واضحة ودقيقة للبرامج الدراسية والتحقق من توفر الشروط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية و أنها ستستمر في المحافظة على هذا المستوى.
- ✓ الارتقاء بنوعية الخدمات التي تقدمها الجامعة وضمان مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والمشرفين والعاملين في المؤسسات التعليمية.
- ✓ التمكن من توفير آليات يتم من خلالها مساءلة المعنيين بإعداد وتنفيذ على البرامج الدراسية في الجامعات.
- ✓ ضمان أن الأنشطة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي تلبي متطلبات الاعتماد الأكاديمي وتتفق مع المعايير العالمية .

---

[1]فايزة قاصدي، فتيحة طبيب، مفهوم الجودة في التعليم العالي،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، جانفي 2017، ص175.

[2] IssaElfergani& eth, Antenna fundamentals for legacy mobile applications and Beyond, UK: Springer, 2018, p138.

[3] راضية رابح بوزيان، إدارة الجودة الشاملة و مؤسسات التعليم العالي، الأردن: مركز الكاتب الأكاديمي، 2016، ص 79.

ميكانيزمات ضمان الجودة في الجامعة:تتنوع ميكانيزمات ضمان الجودة، فمنها ما يتعلق بضمان الجودة الداخلية ومنها ما يتعلق بضمان الجودة الخارجية،إلا أنّ جميعها يرتكز في المقام الأول على الأنشطة الداخلية، وأهم آليات ضمان الجودة الخارجية تتمثل في؛ التقييم لتحقيق هدف المساءلة،الاعتماد لمحاكاة الدرجات العلمية التي تمنحها مؤسسات التعليم العالي الوطنية مع الدرجات التي تمنحها مؤسسات التعليم العالي العالمية و الاعتراف والتدقيق يقيس مدى قدرة النظام على المتابعة والرقابة الداخلية لمؤسسة التعليم العالي لإبراز نقاط القوة والضعف فيها التي تستخدم كآليات لفحص جودة أنشطة وخدمات مؤسسة التعليم العالي.[1]

وتجدر الإشارة إلى أن معظم هيئات ضمان الجودة في التعليم العالي تعمد اعتماد متكامل لآليات ضمان الجودة، على اعتبار أنه من غير الممكن الاعتماد على آلية واحدة لتحقيق جميع أهداف نظام ضمان الجودة في التعليم العالي.

معايير تصنيف الجودة العالمية للجامعات : تهتم عدد من المؤسسات الأكاديمية العالمية بتصنيف الجامعات حول العالم، حيث أصبحت بعض تلك التصنيفات معتمدة من قبل الكثير من المؤسسات الأكاديمية في العالم، و تعتمد في التصنيف على عدة معايير وتختلف من تصنيف لآخر، و من أهم تلك التصنيفات:[2]

تصنيف كيو أس البريطاني " THE –QS." وهو تصنيف تصدره المؤسسة البريطانية Times Higher Education –QuacquarelliSymonds التي تأسست عام 1990، ويهدف تصنيف التايمز كيو إس العالمي إلى تحديد الجامعات ذات المستويات التي ترقى من خلال أدائها الوطني ورسالتها المحلية في مجتمعاتها إلى بلوغ مستوى عالمي، وذلك من خلال اعتماده على معايير تقييميه تتناول المعايير التالية؛ (جودة البحث – توظيف الخريجين – النظرة العالمية للجامعة – جودة التعليم)

تصنيف جامعة جياو جونغ شنغهايARWUوهو تصنيف من إصدار جامعة جياوتونغ شنغهاي الصينية في عام 2003 من معهد التعليم العالي بالجامعة، وكان الهدف من إصداره معرفة موقع الجامعات الصينية بين الجامعات العالمية من حيث الأداء الأكاديمي والبحث العلمي، ويقوم هذا التصنيف على فحص 2000جامعة في العالم من أصل قرابة 10000جامعة مسجلة في اليونسكو امتلكت المؤهلات الأولية للمنافسة،ويعتمد التصنيف على معدل الإنتاج العلمي للجامعة، وعلى مدى حصولها على جائزة

[1] نفس المرجع، ص 94.

[2]سماح محمد سيد احمد، التصنيفات العالمية للجامعة نماذج نظرية و تطبيقية، القاهرة: العربي للنشر و التوزيع، 2015، ص 164.



نوبل أو أوسمه فيلدز للرياضيات، وتقوم طريقة التصنيف على أساس أربعة معايير رئيسة (جودة التعليم ، نوعية جودة أعضاء هيئة التدريس، الإنتاج البحثي، الإنجاز الأكاديمي مقارنة بحجم المؤسسة العلمية).

تصنيف ويبومتركس الأسباني لتقييم الجامعات والمعاهدWebometrics CSIC2004بمدريد في أسبانيا ويقوم على إعداد هذا التصنيف معملLabmetrics Cyber, CCHSوهو وحدة في المركز الوطني للبحوثResearch National Council, CSIC، يهدف هذا التصنيف بالدرجة الأولى إلى حث الجهات الأكاديمية في العالم لتقديم ما لديها من أنشطة علمية تعكس مستواها العلمي المتميز على الإنترنت وليس ترتيباً أو تصنيفاً للجامعات، بل ترتيباً لموقع الجامعة، ويعتمد على قياس أداء الجامعات من خلال مواقعها الإلكترونية ضمن المعايير التالية؛ (الحجم – الإشارة إلى الأبحاث – الأثر العام)

التصنيف الدولي للموقع الإليكتروني للجامعات والكليات على الشبكة العالمية "ICUs4 " وهو تصنيف عالمي استرالي، يشبه تصنيف الويبومتركس الأسباني ولكن يهتم بقياس مدى شهرة المواقع الإليكترونية للجامعات التي نالت الاعتراف أو الاعتماد الأكاديمي من منظمات أو هيئات دولية، ويعلن ذلك التصنيف كل ستة أشهر، ويطلب من كل الكليات والجامعات المشاركة في التصنيف إضافة وتحديث بياناتها شهرياً، و يحتوي هذا التصنيف على 9000 كلية وجامعة يتم تصنيفهم وفقا لشهرة موقعها الإلكتروني على شبكة الإنترنت ويعتمد التصنيف على ثلاثة مقاييس موضوعية ومستقلة على شبكة الإنترنت مستخلصة من ثلاث محركات بحث وهي؛ (تصنيف صفحة الجوجل، الروابط الداخلية بالياهو، تصنيف مرور اليكسا).

المضامين المختلفة للجامعة الافتراضية الجزائرية.

شرعت العديد من الجامعات العالمية بتطبيق التعليم الافتراضي منذ فترة طويلة، غير أن جامعاتنا الجزائرية هي في الخطوات الأولى لتجسيد مثل هذه المشاريع وتطبيقها. وقد جاء هذا المحور لرصد تطبيق التعليم الالكتروني بالجامعات الجزائرية من خلال معرفة الأسس والمتطلبات اللازمة لتحقيقه والكشف على معوقات التطبيق.

مسار إصلاح التعليم العالي في الجزائر:

مر نظام التعليم العالي في الجزائر بسلسلة من التطورات والتحولات تبعا لمختلف البرامج التنموية الاقتصادية والاجتماعية المسطرة منذ الحصول على الاستقلال إلى يومنا هذا وتطبيق النظام العالمي، نظام ليسانس، ماستر ودكتوراه، والشروع في تطبيق نظام ضمان الجودة، وقد قامت الوصاية خلال السنوات الماضية بتشكيل اللجنة الوطنية لضمان الجودة وكذا خلايا الجودة على مستوى كل المؤسسات الجامعية وهي تعمل حثيثا لأجل وضع خارطة طريق لتحقيق ضمان الجودة التعليم العالي ،هذا بالإضافة

إلى المخصصات المالية التي اعتمدت للبرامج الوطنية للبحث[1] " PNR "وكذا والسعي إلى ربط الجامعات الوطنية والإطارات الوطنية بالخارج بمراكز البحث بالجزائر وهذا من اجل نقل التكنولوجيا والاستفادة من الخبرات الدولية لهذه المشاريع.

مكانة الجامعة الجزائرية في التصنيفات الدولية :

لم ترحم التصنيفات العالمية الجامعات الجزائرية لا من حيث نوعية التعليم ولا حتى من حيث التطورات والإصلاحات فأكبر ثلاث تصنيفات عالمية لم تدرج ولا جامعة جزائرية ضمن أحسن 500 جامعة في العالم، إذ أسقط تصنيف جامعة " جايوتونج شانغهاي" لأفضل 500الجزائر من التصنيف، كما لم يتضمنها تصنيف "ذاي أوس" والذي تنشره كل موسم مجلة التايمز الأمريكية. فيما ظفرت أكثر من جامعة عربية ضمن المراكز 400 جامعة الأوائل وقد احتلت أول جامعة جزائرية في التصنيف العالمي" جامعة تلمسان "في الرتبة 3509 وتلتها جامعة مستغانم في الترتيب 3726كما احتلت على سبيل الذكر المدرسة الوطنية العلي للإحصاء والاقتصاد التطبيقي المرتبة 9009 في حين احتلت جامعة المدية رتبة 8158 وعموما فإن المؤسسات الجامعية الجزائرية لم ترق في سلم المؤسسات الجامعية العربية ولا حتى الإفريقية حيث احتلت أول جامعة جزائرية الرتبة 23إفريقيا والمرتبة 27 عربيا .[2]

ومع ذلك فقد اعترفت وزارة التعليم العالي أن الجامعة الجزائرية بلغت مرحلة تمكنها من احتلال مكانة بين جامعات العالم على الرغم من النقاط التي تحسب في غير صالحها خاصة في ما يتعلق بتوظيف الفائزين بجائزة " نوبل"، كما أن التصنيف الأكاديمي للجامعات العالمية المعد من طرف جامعة جياوتوغ بشانغهاي أفقد الجزائر نسبة 25 بالمائة من نقاطها 18، وذلك بسبب افتقارها لشرط توفر مؤطرين مسيرين لشركات ذات شهرة دولية،ورغم ذلك فان الجامعة الجزائرية تمكنت من تحقيق بعد60سنة من الاستقلال إنجازات هامة على الصعيدين البيداغوجي و اللوجستيكي على الخصوص إذ تتوفر على خزان من الكفاءات تنشط عبر منشآت وهي بأعداد كافية وذات وسائل جد متطورة تنشط على مستوى1200 مخبر للبحث العلمي و20 ألف باحث متخصص .

أجندة الجامعة الافتراضية الجزائرية:

بالنسبة للتجربة الجزائرية في استخدام التكنولوجيا التعليم الالكتروني عن بعد لازالت في بدايتها، قد يرجع ذلك لغياب الوعي بفعالية هذا النوع من التعليم على مدى مساهمته في رفع المستوى العلمي و

---

[1]راضية رابح بوزيان، المرجع السابق، ص 117.

[2] ابراهيم كرثيو و اخرون، الجامعات و البحث العلمي في العالم العربي، بيروت: المركز العربي للابحاث ودراسة السياسات، 2017، ص 184.

التأهيلي للفرد، إلا أن الجزائر بدأت بمحاولات لتبني الجامعة الافتراضية حيث تم تجهيز الجامعات الجزائرية بالمعدات اللازمة للتكوين عن بعد، ولتموين هذه العملية ما قامت به وزارة التعليم العالي والبحث العلمي التي خصصت ميزانية معتبرة(مليار وثلاث مئة وخمسون مليون دينار جزائري)، وعليه سنعرض أهم المشاريع فيما يلي:[1]

- ✓ تجربة المركز الوطني للتعليم المهني عن بعد أول تجربة للتعليم الافتراضي تتولى الإشراف عليها جامعة التكوين المتواصل التي أنشأت موقعا افتراضيا تبث من خلاله دروسا مكملة لطلبتها.
- ✓ TRANSFORTAUF: تكوين مكونين في ميدان التعليم الافتراضي.أرضية التعليم الافتراضي المستعملة ACOLAD.
- ✓ COSELEAR : تكوين تربوين وتقنيين في استعمال أرضية افتراضية.
- ✓ QALILERNING: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من جهة والمديرية السويسرية التنمية والتعاون من جهة أخرى.
- ✓ إعداد الدروس في الانترنيت WEB من خلال استخدام أرضية التعليم الافتراضي ساربوليserpol .
- ✓ شبكة المحاضرات المرئية ونظام التعليم الالكتروني لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
- ✓ الشبكة الجزائرية للبحث Algerian research network
- ✓ مشروع اديا@ideمضمونه تحويل الكفاءات وتمكين الأستاذة وتكوين الفرق الإدارية والتقنية المسخر لهندسة التعليم عن بعد واستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال عن بعد.
- ✓ نظام تعليم عن بعد: ويندرج هذا المشروع في إطار إدماج طرائق جديدة للتكوين والتعليم، حيث يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاثة مراحل، يتقدمها مرحلة استعمال التكنولوجيا كالمحاضرات المرئية بصورة أخص لامتصاص الأعداد المتزايدة للمتعلمين، مع تحسين مستوى التعليم والتكوين وسيكون هذا على المدى القصير، فيما ستشهد المرحلة الثانية اعتماد التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة خاصة «الواب»، ويقصد به التعلم عبر الخط أو التعلم الإلكتروني، وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية على المدى المتوسط، أما المرحلة الثالثة فهي مرحلة التكامل، وخلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد ويتم نشره عن طريق التعليم «من بعد» بواسطة قناة المعرفة، التي يتعدى مجال استعمالها والاستفادة

[1] Issa Elfergani&eth,OP. CIT, P 166.

منها بكثير النطاق الجامعي، حيث تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين من أشخاص يريدون توسيع معارفهم وآخرون يحتاجون لمعلومات متخصصة، وحتى المرضى من نزلاء المستشفيات والموجودون في فترة النقاهة، وغيرهم من شرائح المجتمع الراغبين في الحصول على مكاسب معرفية أكثر.

ويرتكز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية والتعليم الإلكتروني موزعة على غالبية مؤسسات التعليم العالي، والدخول إلى هذه الشبكة ممكن عن طريق الشبكة الوطنية للبحث"ARN"، حيث ستكون 13 مؤسسة للتعليم العالي موقعا للإرسال والاستقبال في آن واحد، في حين أن 64 مؤسسة أخرى ستكون موقع استقبال، وبهذا سيغطي مشروع التعليم عن بعد مؤسسات التعليم العالي الـ77 المنتشرة عبر التراب الوطني، منها جامعات ومراكز جامعية ومدارس عليا، فيما سيكون مركز البحث العلمي والتقني النقطة المركزية للمشروع، وسيتم بث المحاضرات المرئية من جامعات بن يوسف بن خدة وهواري بومدين في الجزائر العاصمة، وسعد دحلب وباجي مختار في عنابة، وقاصدي مرباح بورقلة، وعبد الرحمان ميرة في بجاية والحاج لخضر من باتنة ومنتوري بقسنطينة وفرحات عباس بسطيف وكذا جامعتي السانيا بوهران وأبو بكر بلقايد من تلمسان، إلى جانب مركز تطوير التقنيات المتقدمة ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني.

آليات ضمان الجودة وتحديات الجامعة الافتراضةفي الجزائر:

آليات ضمان الجودة في الجزائر:

إن جودة التعليم العالي مرهونة بتحقيق الجودة في وظائفها الثلاثة الأساسية ألا وهي جودة العملية التعليمية، جودة البحث العلمي وتنمية المجتمع المرتبطة بصورة كبيرة بجودة الوظيفتين الأخيرتين.

وبالتالي تحسين جودة التعليم العالي متوقف على اكتشاف نقاط القوة في عناصر المنظومة ككل وتعزيزها دون غض النظر عن نقاط الضعف الممثلة بالمعيقات وتجنبها بشتى الطرق والوسائل والآليات.

بذلت الجزائر جهود معتبرة لإعادة الاعتبار للجامعة والقيام بدورها المنوط بها والنهوض بجودة خريجها وقد قامت الوصاية خلال السنوات الماضية بتشكيل اللجنة الوطنية لضمان الجودة وكذا خلايا الجودة على مستوى كل المؤسسات الجامعية وهي تعمل حثيثا لأجل وضع خارطة طريق لتحقيق ضمان جودة التعليم، هذا بالإضافة إلى المخصصات المالية التي اعتمدت للبرامج الوطنية للبحث والسعي إلى

ربط الجامعات الوطنية بالخارج لنقل التكنولوجيا والاستفادة من الخبرات الدولية لهذه المشاريع، و قد تزامن كل هذا بتطبيق نظام التعليمLMD" ل.م. د.[1]

في نفس السياق، تنوعت الجهود بين الحكومة والجامعية حيث بادرت هيئات التدريس في أكثر من جامعة الى عقد ملتقيات وطنية ودولية تبحث في ذات الموضوع من اجل توفير شروط متطلبات الجودة في المؤسسات الجامعية، وعلى سبيل المثال فقد تناول الملتقيان الأول والثاني المنعقدان شهري ماي وجوان 2008، بجامعة سكيكدة الحوصلة المرحلية بعد أربع سنوات من تطبيق نظام ل.م.د "و" ضمان الجودة في التعليم العالي بين الواقع والمتطلبات "وقد تجددت المبادرة مرة أخرى في جهود الندوة الجهوية لشرق الوطن في جهود مجموعة من الجامعات لعقد ملتقى دولي في عام 2010 بعنوان" رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي، وقد بادرت نفس الجامعة إلى عقد ملتقى دولي ثاني في عام 2012 حول ضمان الجودة في التعليم العالي في طبعته الثانية تحت شعار تجار بميدانية.

كما انه بسبب اجتياح وباء كورونا المستجد "كوفيد 19" حواجز الزمان والمكان، جاءت دعوات "التعلم عن بعد" التي صاحبت انتشار الفيروس، لتجتاح هي الأخرى حواجز المكان والزمان،و فتحت عنوان "اضطراب التعليم بسبب فيروس كورونا الجديد والتصدي له"، بسبب الانقطاع عن الذهاب إلى المدرسة أو الجامعة. وحتى تاريخ 12 مارس2020، أعلن 61 بلدا في أفريقيا وآسيا وأوروبا والشرق الأوسط وأمريكا الشمالية وأمريكا الجنوبية عن إغلاق المدارس والجامعات،ومن بينها الجزائر التي أطلقت مبادرة تتمثل في "وضع محتوى للدروس يمكن تصفحه عن بعد، يغطي شهرا من التعليم على الأقل، على موقع المؤسسة (و الأفضل على أرضية المؤسسة) أو على أي سند آخر" وهو نفس الإجراء بالنسبة للأعمال الموجهة "تكون مرفقة بتصحيحات وجيزة"، بحيث يتحول التعليم عن بعد من أسلوب "التلقين" إلى أسلوب "تفاعلي" مصحوب بمؤثرات بصرية وسمعية، تجعل من العملية التعليمية "الجامدة" عملية أكثر جذبا، وتساعد الطلاب على الدخول إلى المحتوى دون التوقف عند الأوراق، و من البرامج التي تساعد على التعلم عن بعد بالإضافة إلى برنامج " مودل"نجد؛ تطبيق "بلاك بورد" (Black Board)، وهو تطبيق يعتمد على تصميم المقررات والمهمات والواجبات والاختبارات وتصحيحها إليكترونيا، والتواصل مع الطلاب من خلال بيئة افتراضية وتطبيقات يتم تحميلها عن طريق الهواتف الذكية،وكذلك منصة "ادمودو" (Edmodo)، وهي منصة اجتماعية مجانية توفر للمعلمين والطلاب بيئة آمنة للاتصال والتعاون، وتبادل

[1] نصر الدين غراف، المرجع السابق، ص 181.

المحتوى التعليمي وتطبيقاته الرقمية، هذا إضافة إلى تطبيق "جوجل كلاسرومGoogle Classroom"، الذي يسهل التواصل بين الأساتذة والطلاب ومواقع أخرى كموقع " زوم zoom" وغيرها.

تحديات الجامعة الافتراضية في الجزائر:

تأسيسا على تجربة الجزائر في سيرها نحو جامعة افتراضية رصدنا جملة من التحديات:[1]

✓ **نقص التمويل والبنية التحتية اللازمة للتعلم الإلكتروني:** ويتمثل ذلك في عدم توفر الميزانية والأجهزة وجميع متطلبات التعلم الإلكتروني، ويمكن التغلب على هذا المعوق من خلال إشراك مؤسسات المجتمع والقطاع الخاص والأفراد من خلال مساهماتهم ودعمهم للمشروع، وتخصيص جزء من ميزانية التعليم لتطبيقه؛ أي أن الجامعة الافتراضية تحتاج إلى بنية أساسية تكنولوجية تتكون مكوناتها الرئيسية من(العتاد،البرمجيات،أمن الشبكة، الشبكة)،والتي تتطلب مواصفات عالية قابلة للتطوير وذلك من حيث إمكاناتها ودرجة جودتها،إذ يجب التنبه للدور الوظيفي الذي ستؤديه هذه التكنولوجيات باعتبارها وسيلة وليست غاية، كما أنها الجزء الأوحد ذو التكلفة الباهظة في بناءا لجامعة الافتراضية.

✓ **نقص القوى البشرية المدربة:** وتتمثل في عدم وجود الفنيين والخبراء والمتخصصين اللازمين لتطبيق مشروع التعلم الإلكتروني. ويمكن التغلب على ذلك بعقد دورات تدريبية مكثفة للقوى البشرية اللازمة، وإرسالهم في بعثات تدريبية إلى الدول المتقدمة.

✓ **الأمية التكنولوجية في المجتمع ونقص الوعي بالتعلم الإلكتروني:** وهذا يتطلب جهدًا مكثفًا لتدريب وتأهيل المعلمين والمتعلمين بشكل خاص استعدادًا لهذه التجربة.

✓ ارتباط التعلم الإلكتروني بعوامل تكنولوجية أخري: مثل كفاءة شبكات الاتصال، وتوافر الأجهزة والبرامج، ومديد القدرة علي تصميم وإنتاج المحتوي التعليمي بشكل متميز، وهذا يتطلب الاهتمام برفع جودة شبكات الاتصال بالإنترنت، وكذلك توافر كافة المتطلبات من الأجهزة والبرامج، وتوفير برامج تدريب علي مهارات التصميم والإنتاج لمحتوى تعليمي عالي الجودة.

✓ **عدم فهم الدور الجديد للمعلم في ظل التعلم الإلكتروني:** المفهوم الخاطئ السائد أن التعلم الإلكتروني يلغى دور المعلم، وهذا يتطلب توضيح الأدوار الجديدة للمعلم في التعلم الإلكتروني والتي أصبحت أكثر فاعلية وإيجابية .

✓ **حداثة ظهور تطبيقات التعلم الإلكتروني**، علاوة على نشأة كثير من هذه الأساليب التعليمية علي أيدي الشركات التجارية، وهي غير مؤهلة عمليًا وثقافيًا لمثل هذه المهمة، وللتغلب علي ذلك يتطلب دعم

[1] نفس المرجع، ص 204.

وتأكيد علي دور المؤسسات التربوية في الإعداد والتخطيط للتعلم الإلكتروني، حتى لا تتعرض العديد من تجاربه للفشل، نتيجة غياب الجانب التربوي في عملية التخطيط والإعداد والتصميم، حيث يتم التركيز علي الجانب التقني بدرجة كبيرة.

✓ **أمن المعلومات:** أي كيفية تطبيق سياسات أمنية من أجل حماية قواعد البيانات ومواقع التعليم الافتراضي من مختلف الاستخدامات غير المصرح لها.

✓ **المشاكل التقنية:**والتي تتمثل بصعوبة الوصول للمعلومات وانقطاع الشبكة المفاجئ نتيجة لضعف شبكة الانترنت.[1]

الخاتمة

ركزت هذه الورقة على عرض مختلف مضامين التوجه نحو جامعة الكترونية في الجزائر، أي أننا حاولنا استبصار واقع الانتقال من جامعة تقليدية نحو جامعة الكترونية من منظور ميكانيزمات إدارة وضمان الجودة وتوصلنا للنتائج والتوصيات التالية:

أ. النتائج: تتمثل أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

•إن التوجه نحو الجامعة الافتراضية كنموذج غير تقليدي يجمع بين مزايا التعليم التقليدي والتعليم عن بعد أصبح ضرورة وميزة لضمان الجودة و للرقي بالمستوى التعليمي.

• إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر في الوقت الراهن بعد ثالث مضاف لبعدي التدريس والمحتوى، وهو ما يتطلب استدراك أسس تصميمها وبنائها ومن ثم تشغيلها، والبت في بدائل وحلول قضاياها العالقة.

•ضرورة تبني التعليم الافتراضي في الجزائر كبديل استراتيجي له قيمته المضافة لمنافع التعليم التقليدي، على أن يتم هذا التبني وفق متطلبات التعليم الجامعي في ضوء المستجدات العالمية

ب. التوصيات: وصلنا من خلال دراستنا إلى انه يجب؛

•إجراء دراسات تستقصي الجامعة الافتراضية مما يعطيها نمطا تحديثيا خصوصا فيما يتعلق بالنظم التشغيلية، والبرامج الدراسية، والمناهج وطرق التعليم، وتصميم المحتوى العلمي ووحدات الموارد وطرق العرض، والاختبارات وآلياتها و التقييم وتطوير، والنتائج التعليمية، ومواردها البشرية بما فيها أعضاء هيئة التدريس، واقتصادياتها.

[1]خالد رجم، عبد الغاني دندان، تقييم فعالية التعليم الافتراضي في الجامعة الجزائرية دراسة حالة موقع التعليم الافتراضي بجامعة ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد3،ديسمبر 2015،ص91.



●التكوين الدائم لهيئة التدريس و الطلبة في استخدام و التعاطي مع التكنولوجيات المستخدمة في الجامعة الافتراضية، مع توفير الإمكانيات اللازمة لاستخدامها.

●الأخذ بعين الاعتبار المتطلبات والاحتياجات المجتمعية في الجزائر، مع وضع القواعد الأسس العلمية الأزمة لتطبيق مستلزمات الجامعة الافتراضية مع التركيز على المتطلبات التطبيقية.

إذا و مما سبق، يتبين أن ما تمثله معطيات المرحلة المعاصرة من تحديات للتعليم الجامعي في أنحاء العالم على حد سواء، تتزايد حدته بالنسبة للتعليم الجامعي الجزائري نظرًا للتحديات المحلية التي يواجهها–كما تقدم– مع صعوبة تجاوزه لإشكالاتها لراهنة ورفع فعالية أدائه داخل أطر النمط التقليدي الحالي له، وهو ما تتجلى بها لحاجة لإيجاد نمط غير تقليدي بهذا التعليم يسهم بفعالية في مواجهة هذه التحديات بما يمكنه أن يضيفه من مزايا،كذلك يسهم في اجتياز الكثير من الإشكاليات،من خلال تبني نموذج الجامعة الافتراضية كأحدث وأنسب بديل غير تقليدي.

قائمة المراجع

كتب:

1. ابراهيم كرثيو و آخرون، الجامعات و البحث العلمي في العالم العربي، بيروت: المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، 2017.
2. جيمس كورنفورد، إنزال الجامعة على خط الانترنات، ترجمة: سامر عبد المحسن الايوبي، السعودية: العبيكان، 2010.
3. حسن حسين البيلاوي،الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد: الأسس والتطبيقات،عمان:دار المسيرة، 2006.
4. عماد احمد ابو شنب، الخدمات الالكترونية، الاردن: دار الكتاب الثقافي، 2012.
5. عبد الله شتيوي، التعليم العالي: القضايا المعاصرة من منظور إصلاحي، الاردن: دار النهضة، 2014.
6. رمزي احمد عبد الحي، التعليم عن بعد في الوطن العربي، القاهرة: مكتبة انجيلو المصرية، 2010.
7. راضية رابح بوزيان، إدارة الجودة الشاملة و مؤسسات التعليم العالي، الأردن: مركز الكاتب الأكاديمي، 2016.
8. سماح محمد سيد احمد، التصنيفات العالمية للجامعة نماذج نظرية و تطبيقية، القاهرة: العربي للنشر و التوزيع، 2015.

الأطروحات و المذكرات:

1. نصر الدين غراف، التعليم الالكتروني مستقبل الجامعة الالكترونية دراسة في المفاهيم والنماذج، أطروحة دكتوراه، غير منشورة،تخصص علم المكتبات،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009.

المقالات:

1. فايزة قاصدي، فتيحة طبيب، مفهوم الجودة في التعليم العالي، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية" ، العدد 27، جانفي 2017.
2. خالد رجم، عبد الغاني دندان، تقييم فعالية التعليم الافتراضي في الجامعة الجزائرية دراسة حالة موقع التعليم الافتراضي بجامعة ورقلة، "المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية"، العدد3،ديسمبر 2015.

باللغة الأجنبية:

1. IssaElfergani& eth, Antenna fundamentals for legacy mobile applications and Beyond, UK: Springer, 2018.

الإعلان الإلكتروني كمنطلق لتحقيق خدمة عمومية فعالة:

الاستراتيجية المغيبة طبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 18-199

صبرينة برارمة، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين-سطيف2 .

ber.sab75@gmail.com

Summary:

The public service delegation - as a modern management technique stipulated by Executive Decree No. 18-199, which allows the adoption of a change strategy based on the involvement of the private sector in the management of public projects - is of great importance in achieving a qualitative leap that transcends public utilities and services provided in a manner that ensures speed and efficiency in performance as well as stimulating the development movement.

But all this requires facilitating the process of selecting the most qualified delegate. A goal that is achieved by establishing transparency, integrity and democracy in administrative dealings; It calls for wide open competition by adopting an effective advertising procedure.

The process of transition to electronic management facilitates the achievement of all the above-mentioned goals, by introducing information and communication technologies into the advertising process, by adopting electronic advertising technology.

Therefore, this research paper aims to search for the location of the electronic advertisement from the provisions of Executive Decree No. 18-199.

In the end, we concluded that the Algerian legislator did not provide for the electronic declaration with regard to the authorizations of the public utility, which negatively affects the effectiveness of the delegate's choice.

Therefore, we proposed amending the text of Article 25 of the executive decree to ensure the adoption of modern technologies for communication and information in advertising, by providing for an electronic portal and organizing it in a way that guarantees a wide distribution of information that ensures a national, specialized and recurring advertisement.

Keywords: electronic management , prior announcement, public service , public service delegation.

مقدمة:

أصبحت الدولة في مرحلة ما عاجزة عن تسيير مرافقها العمومية التي كانت تسير بأساليب تقليدية نص عليها كل من قانون البلدية وقانون الولاية (الاستغلال المباشر، المؤسسة العمومية). حيث واجهت الأساليب التقليدية هذه عدة مشاكل، الشيء الذي أظهر فشلها في الاستجابة لحاجيات المواطنين من **خدمات**، نتيجة العجز الكبير في الجانب المالي أوالجانب التسييري. مما دفع بالدولة إلى التفكير في إيجاد طرق أكثر مرونة وفعالية والبحث عن أسلوب فعال لتسيير مرافقها مع تحسين الخدمة العمومية، خاصة مع التطور الذي شهده العالم بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة في المجال الاقتصادي والتطور العلمي والتكنولوجي. فكان لزاما اعتماد أساليب التسيير الحديث من خلال تبني استراتيجية تغيير تقوم على العناصر التالية:

✓ فتح المجال أمام إقحام القطاع الخاص ليساهم في الدفع بالحركة التنموية للأمام من خلال إشراكه في تسيير واستغلال المرافق العمومية بما يحقق فعالية الخدمة العمومية، مع الحفاظ على خصوصية هذه الأخيرة.

ويشكل تفويض المرفق العمومي أحد الأساليب أوالتقنيات الحديثة التي اعتمدتها المنظومة القانونية الجزائرية في تسيير المرافق العمومية ، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 18-199،[1] بما يفتح المجال أمام إشراك القطاع الخاص في تسيير وإدارة المشاريع العمومية؛ رغبة في إحداث قفزة نوعية تسمو بالمرافق العمومية والخدمات المقدمة بما يضمن السرعة والفعالية في الأداء.

✓ عصرنة المرافق العمومية من خلال إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لعرض وتسهيل تقديم الخدمات العمومية عبر المواقع والبوابات الالكترونية في شتى القطاعات العمومية –ما يصطلح عليه بالإدارة الإلكترونية–. وتشكل عقود تفويضات المرفق العمومي إحدى هذه القطاعات.

ففي هذا الإطار، وسعيا إلى تحسين الخدمة العمومية عرفت الجزائر خلال السنوات الأخيرة محاولات عديدة من أجل إنجاح عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، عن طريق الاستعانة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال من أجل إرساء الشفافية والنزاهة والديمقراطية في كل تعاملاتها الإدارية والخدماتية، وتعتبر تفويضات المرفق العمومي نوع من أنواع التعاملات بين الإدارة والمتعاملين معها.

[1]– المرسوم التنفيذي رقم 18-199، المؤرخ في 2 غشت 2018، يتعلق بتفويض المرفق العام، **الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**، العدد 48، الصادرة بتاريخ 5 غشت 2018.

أهمية البحث:

تظهر أهمية هذه الورقة البحثية من خلال الربط بين عنصري الاستراتيجية سابقة الذكر. حيث يشكل التغيير التدريجي إحدى أهم مبادئ التسيير الحديث لتجسيد استراتيجيات التغيير، ويشكل تفعيل الإدارة التقليدية إحدى أولى منطلقاتها. وفي هذا الصدد، ترتبط فعالية تقنية التفويض في مجال تسيير وإدارة المرافق العمومية بالاختيار الأمثل للمفوض له ، اعتمادا على معيار الكفاءة. ولا يتحقق ذلك إلا من خلال فتح باب المنافسة واسعا بما يسمح بتقدم أكبر عدد من المترشحين عن طريق اللجوء إلى إجراء الإعلان الفعال، الذي لا يتحقق إلا من خلال الإعلان الإلكتروني.

إشكالية البحث:

يدفعنا كل ما سبق ذكره إلى طرح الإشكالية التالية: **ما هو موقع الإعلان الإلكتروني –باعتباره مرحلة من مراحل الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية في إطار تحسين الخدمة العمومية– من أحكام المرسوم التنفيذي رقم 18-199؟**

أهداف البحث:

نهدف من وراء هذه الورقة البحثية إلى تحديد موقع الإعلان الإلكتروني من استراتيجية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، من جهة، وتحديد واقع الإعلان الإلكتروني ضمن إجراءات تفويض المرفق العمومي طبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 18-199، من جهة ثانية.

المنهجية والخطة:

نحاول الإجابة على الإشكالية معتمدين على المنهجين الوصفي التحليلي والنقدي، التي تتناسب مع تحقيق أهداف البحث من خلال تحليل نصوص المواد الواردة ضمن المرسوم التنفيذي رقم 18-199 و المعنية بالإعلان السابق وتقييم موقف المشرع الجزائري.

وتحقيقا لذلك ارتأينا تقسيم موضوع الورقة البحثية إلى مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: الإعلان الإلكتروني عن تفويضات المرفق العمومي استراتيجية الانتقال إلى الإدارة الالكترونية

المبحث الثاني: علاقة الإعلان الإلكتروني بتحقيق الخدمة العمومية الفعالة في مجال تفويضات المرفق العمومي

المبحث الأول: الإعلان الإلكتروني عن تفويضات المرفق العمومي استراتيجية الانتقال إلى الإدارة الالكترونية

يشكل التغيير التدريجي إحدى أهم مبادئ التسيير الحديث لتجسيد استراتيجيات التغيير نحو الإدارة الإلكترونية، بهدف تفعيل الخدمات العمومية. سنحاول من خلال هذا المبحث الوقوف على موقع الإعلان الإلكتروني من مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية ، وكذا موقع الإعلان الإلكتروني من مفهوم الإدارة الإلكترونية، هل يعد جزءا من مفهوم الإدارة الإلكترونية أم يكون منفصلا عنها؟

أولا- موقع الإعلان الالكتروني من مفهوم الإدارة الالكترونية:

سنحاول من خلال هذا العنصر الوقوف على موقع الإعلان الإلكتروني من مفهوم الإدارة الإلكترونية استنادا إلى تعريف الإدارة الإلكترونية و مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

- **موقع الإعلان الإلكتروني من تعريف الإدارة الإلكترونية:**

تعددت تعريفات هذا مصطلح"الإدارة الإلكترونية" رغم حداثته. وكان من بينها تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها:

«استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أوالتنظيم أو**الإجراءات** أوالتجارة أو**الإعلان**.»[1]

يظهر جليا من خلال التعريف أعلاه أن الإعلان -بالتحديد الإعلان الإلكتروني- يشكل جزءا من مفهوم الإدارة الإلكترونية (مظهرا من مظاهر الإدارة الإلكترونية)، وذلك استنادا لتضمين التعريف المصطلحين التاليين:

- من جهة مصطلح "الإعلان" الوارد في آخر التعريف.
- من جهة ثانية، استعمال مصطلح "الإجراءات". وإذا خصينا العقود الإدارية بهذا المصطلح، يشكل "الإعلان" إجراء جوهريا من إجراءات إبرام العقود الإدارية بصفة عامة واتفاقيات تفويض المرفق العمومي بصفة خاصة، طبقا لنص المادة 25 من المرسوم التنفيذي رقم 18-199.

[1]- عابد عبد الكريم غريسي وشريف محمد، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، **المجلة الجزائرية للمالية العامة**، العدد 3، ص ص. 79-111، ديسمبر 2013، ص. 80؛ ودان بوعبد الله ومركان محمد البشير، "البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية"، **مجلة المالية والأسواق**، مجلد 2، العدد 2، ص ص. 95-120، سبتمبر 2015، ص.103.

ويعبر "الإعلان" بذلك عن أولى الإجراءات التي تتحقق عن طريقها عملية التواصل بين الإدارة والفواعل الأخرى.

وكان هذا الهدف (التواصل) من بين ما ركزت عليه بعض الدراسات المرتبطة بالإدارة الإلكترونية، والتي توصلت إلى أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يتعدى هدف التميّز في تقديم الخدمة إلى **التواصل مع الجمهور بالمعلومات.**

لذا تم تعريف الإدارة الإلكترونية – في هذا الإطار – انطلاقا من شكل العلاقة التي أصبحت تحدد طبيعة التواصل بين مختلف الفواعل داخل الدولة؛ حيث عرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها: «مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بالمشاركة في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومة، وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني.»[1]

وفي قضية الحال (تفويضات المرفق العمومي) ينسحب مفهوم المواطنين والمؤسسات التجارية إلى المتعاملين الاقتصاديين مع الإدارة، حيث يشارك هؤلاء الفواعل في صنع القرار من خلال تقديم عروضهم.

- **موقع الإعلان الإلكتروني من استراتيجيات التغيير نحو الإدارة الإلكترونية طبقا لأسلوب التسيير الحديث:**

يشكل التغيير التدريجي إحدى أهم مبادئ التسيير الحديث لتجسيد استراتيجيات التغيير. حيث يعتبر كل شيء جديد صعب في بادئ الأمر، لذا لابد أن يمر التعامل مع أي صورة تقنية حديثة بمراحل تدريجية.[2]

تبعا لذلك، يتم الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية عبر مراحل، لأن تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة يؤدي إلى خلل في إستراتيجية التطبيق، إذ يرتبط الانتقال نحو واقع معين بتهيئة الظروف والمناخ الملائم.

وهذا ما كان عليه حال الواقع، إذ بدأ تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة. ولم تصل إلى الصورة الحديثة إلا متأخرا، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي.[1]

[1]– عابد عبد الكريم غريسي، المرجع نفسه، ص.81.

[2]– الخطيب أحمد ومعايعه عادل سالم، **الإدارة الحديثة: نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة**، الأردن: جدارا للكتاب العالمي وعالم الكتب الحديث، 2009، ص.408.

وفي هذا الإطار رأت إحدى الإسهامات الفكرية حول المراحل الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية أن التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لابد أن يمر بمراحل ثلاث، تتمثل في:

- المرحلة الأولى: مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة؛
- المرحلة الثانية: مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل؛
- المرحلة الثالثة: مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة، أين يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة.[2]

فقد ركزت المراحل الخاصة بالتحول للإدارة الإلكترونية على خطة انتقال تدريجي تساعد على خلق تقبل طوعي لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية، بما يؤدي إلى التخفيف من شدة مقاومة. أين تبدأ المرحلة الأولى بالإبقاء على الإدارة التقليدية مع تفعيلها ومحاولة تنميتها ونطويرها بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسب شخصي ، أوعبر الأكشاك، الاطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات و**الإعلانات** عبر الشبكة الإلكترونية.[3]

فيتبين من خلال كل ما سبق طرحه أن أولى خطوات التحول نحو الإدارة الإلكترونية تبدأ باعتماد **الإعلان الإلكتروني** في إطار الإبقاء على الإدارة التقليدية بهدف تفعيلها.

ثانيا- موقف المشرع الجزائري من تطبيق استراتيجية الإعلان الإلكتروني في إجراءات تفويض المرفق العمومي:

يخص هذا العنصر اتفاقيات تفويض المرفق العمومي التي يتم إبرامها وفق أسلوب الطلب على المنافسة دون أسلوب التراضي، باعتبار إجراء الإعلان يخص الأسلوب الأول دون الثاني.

- **موقف المشرع الجزائري طبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 18-199:**

نص المشرع الجزائري على إجراء الإعلان عن إجراءات إبرام اتفاقيات تفويض المرفق العمومي في عدد من مواد المرسوم التنفيذي رقم 18-199، منها نص المادة 25 التي جاء فيها أن: «يجب أن يتم

[1]- كانت الإدارة الإلكترونية بداية تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول وكذا طريقة توزيع بنودها. أنظر عابد عبد الكريم غريسي، مرجع سابق، ص.80.

[2]- عابد عبد الكريم غريسي، المرجع نفسه، ص. 86.

[3]- المرجع نفسه، ص.86.

نشر الطلب على المنافسة بشكل واسع وبكل وسيلة مناسبة. ويجب إشهاره، **على الأقل** في جريدتين يوميتين باللغة الوطنية واللغة الأجنبية.»

فقد استعمل المشرع عبارة "**على الأقل**"، بما يشير إلى أن وسائل الإشهار الإجباري لا تكون حاجزا أمام إشهارات أخرى، لكن دون أن يشير المشرع صراحة إلى الإعلان الإلكتروني. علما أن المرسوم التنفيذي رقم 18-199 كان صدوره لاحقا لصدور المرسوم الرئاسي رقم 15-247؛[1] في حين تم النص على الإعلان الإلكتروني في المادة 204 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247. مما يثير شبهة تعمد تجاهل المشرع الجزائري النص على هذه الآلية. كما يعبر هذا التجاهل عن تقاعس السلطة السياسية في تبني استراتيجية تشريعية في تحقيق خدمة عمومية فعالة وتبني إدارة إلكترونية في مختلف مجالات العقود الإدارية.

فهل يمكن الاستعاضة عن هذا النقص بالاستعانة بالبوابة الإلكترونية للصفقات العمومية؟

- **موقف المشرع الجزائري طبقا لأحكام المرسوم الرئاسي رقم 15-247:**

يجب أن نشير بداية أن أحكام نص المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 18-199 تخص تفويضات المرافق العمومية للجماعات الإقليمية.

وبالرجوع إلى الواقع، اكتشفنا أن الجماعات المحلية تتجاهل أحكام المرسوم التنفيذي رقم 18-199 وتعمد إلى تطبيق أحكام وأسلوب الصفقات العمومية لإبرام عقد تفويض المرفق العمومي. وقد يعود ذلك إلى التردد الذي اكتنف موقف المشرع الجزائري بداية في النص على استعمال أسلوب تفويض المرافق العمومية في تسيير المرافق العمومية في الجزائر، واكتفائه بالنص صراحة على الصفقات العمومية التي حظيت بتنظيم مفصل لأحكامها ضمن تنظيمات الصفقات العمومية باعتبارها أشهر أنواع العقود التي تبرمها الإدارة العمومية آنذاك.

ويتأكد ذلك من خلال القانون رقم 11-10 المتضمن قانون البلدية. أين استعمل المشرع الجزائري ضمن الفصل الرابع من هذا القانون الأخير تحت عنوان "المصالح العمومية البلدية" عبارة "الامتياز وتفويض المصالح العمومية"، حيث نصت المادة 2/150 على أنه: «ويمكن تسيير هذه المصالح مباشرة في شكل استغلال مباشر أوفي شكل مؤسسة عمومية بلدية عن طريق الامتياز أوالتفويض. » وأكد

[1]- المرسوم الرئاسي رقم 15-247، المؤرخ في 16 سبتمبر 2015، يتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، **الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**، العدد 50، الصادرة بتاريخ 20 سبتمبر 2015.

المشرع على أن يتم تفويض المصالح العمومية في شكل صفقة برنامج أوصفقة طلبية، طبقا لنص المادة 156.[1]

واعتمادا على ذلك، يوجد مجال إلى اعتماد الإعلان الإلكتروني في مجال تفويضات المرفق العمومي، **إذا تم إصدار نص قانوني صريح يحيل إلى أحكام الفصل السادس (6) من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 والمعنون بالاتصال وتبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية (المواد 203-206)**، لان في حقيقة الأمر تختلف إجراءات إبرام اتفاقيات تفويض المرفق العمومي عن إجراءات الصفقة العمومية.
وجاءت هذه النصوص تأكيدا لنص المادة 174 من المرسوم الرئاسي رقم 10-236 الذي يعد بمثابة أول نص قانوني جسد الاستراتيجية التشريعية للحكومة الجزائرية في عصرنة المرافق العمومية وإدخال المعلوماتية في مجال الصفقات العمومية.[2] والذي تم تعزيزه بالقرار المؤرخ في 2013/11/17 الذي يحدد محتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفيات تسييرها و كيفيات تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية،[3] حيث يعتبر الإعلان عن الدعوة إلى المنافسة من بين الخدمات التي توفرها البوابة الإلكترونية ، طبقا لنص المادتين 2 و 1/9 الفقرة الفرعية 4 من القرار أعلاه.

فنستنتج من خلال نص المادة 174 من المرسوم الرئاسي رقم 136/10، التي تخص تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، أن الإعلان الإلكتروني كان أول هدف لإنشاء البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية

حيث نصت على أنه يمكن للمصالح المتعاقدة أن تضع وثائق الدعوة إلى المنافسة تحت تصرف المتعهدين أوالمرشحين للصفقة العمومية بالطريقة الإلكترونية، كما يمكن للمتعهدين أوالمرشحين أن يردوا على الدعوة بالطريقة الإلكترونية؛ والذي يتوافق مع مضمون المادة 204 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247.

المبحث الثاني: علاقة الإعلان الإلكتروني بتحقيق الخدمة العمومية الفعالة في مجال تفويضات المرفق العمومي

---

[1]- تنص المادة 156 من القانون رقم 11-10، المؤرخ في 22 يونيو 2011، يتعلق بالبلدية، **الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية** ، العدد 37، الصادرة بتاريخ 3 يوليو 2011، على أن : «يمكن البلدية أن تفوض تسيير المصالح العمومية المنصوص عليها في المادة 149 أعلاه عن طريق **عقد برنامج أوصفقة طلبية** طبقا للأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها.»

[2]- ودان بوعبد الله، مرجع سابق، ص.109.

[3]- قرار مؤرخ في17 نوفمبر 2013، يحدد محتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفيات تسييرها وكيفيات تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، **الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**، العدد21، الصادرة بتاريخ 9 أبريل 2014.

يتضح من خلال العنوان الثاني أن علاقة الإعلان الإلكتروني بتحقيق الخدمة العمومية الفعالة في مجال تفويضات المرفق العمومي تستلزم منا التطرق إلى علاقة الخدمة العمومية بتفويضات المرفق العمومي من جهة، وعلاقة الإعلان الإلكتروني بتفويضات المرفق العمومي، في إطار تحسين الخدمة العمومية، طبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 18-199.

أولا- موقع الخدمة العمومية من تفويضات المرفق العمومي:

سنتطرق من خلال هذا العنصر إلى مفهوم الخدمة العمومية ، ثم علاقة هذا المفهوم بتفويضات المرفق العمومي في إطار تحسين الخدمة العمومية من خلال انتهاج أسلوب التسيير العمومي الحديث، باعتبار تفويضات المرفق العمومي آلية من آليات تحقيق مبادئ التسسير العمومي الحديث.

- مفهوم الخدمة العمومية:

يوحي مصطلح "الخدمة العمومية" إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العمومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية؛ فهي الصورة العاكسة لسوء أوحسن تسيير الإدارة العمومية.

ويستمد مصطلح "الخدمة العمومية" مفهومه من مفهوم المرفق العمومي في القانون الإداري -في إحدى مفاهيمه- أين يقصد بالمرفق العمومي: «ذلك المشروع الذي بواسطته يتولى شخص إداري القيام بعمل لتحقيق المنفعة العامة، أويقصد به إشباع حاجة عامة وذلك بسبب طبيعته.»[1]

إذ شهد العالم، منذ أواخر القرن التاسع عشر (19) وبداية القرن العشرين (20)، العديد من الثورات التي طالبت بتغيير جوانب مهمة من الناحية الاجتماعية، الاقتصادية والسياسية. مما أحدث تطورا كبيرا في مجال نشاط الدولة ودورها. فعمدت الدولة إلى أداء بعض الخدمات العمومية الأساسية (المرافق العمومية) على صعيد المنافسة مع النشاط الفردي. باعتبار المرفق العمومي الأساس الذي يمكن من خلاله للدولة تلبية حاجات وانشغالات أفراد المجتمع في جميع جوانب الحياة.

- تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث: اعتماد أسلوب تفويض المرفق العمومي بمختلف مبادئه

أمام عجز الأساليب التقليدية عن تحقيق تسيير مناسب وملائم للمرافق العمومية، نتيجة عجزها عن تلبية حاجات أفراد المجتمع؛ عمدت الدول إلى انتهاج أساليب التسيير العمومي الحديث، الذي يقوم

---

[1]- ودان بوعبد الله، مرجع سابق، ص. 99؛ أنظر أيضا

Stéphane Braconnier, **droit des services publics**, 2º ed., puf, paris. 2003, p.20.

على مبدأ إدماج أساليب تسيير القطاع الخاص في القطاع العمومي، بما يحقق فعالية الخدمة العمومية. وتحقيقا لذلك كان تفويض المرافق العمومية أنجع أسلوب لتسيير المرافق العمومية، خصوصا ذات الطابع الاقتصادي ورغبة في إحداث قفزة نوعية ترتقي بالمرافق العمومية والخدمات العمومية المقدمة إلى الفعالية.

- **مبررات اعتماد أسلوب تفويض المرفق العمومي:**

كان من بين مبررات اللجوء إلى تقنية تفويض المرفق العمومي هو السيطرة على متطلبات الدولة الحديثة والبحث عن فعالية في التسيير مع تقليص العبء المالي للتسيير المباشر على الميزانية العامة للدولة والجماعات المحلية

وكانت فرنسا من بين أوائل الدول التي اعتمدت هذا الأسلوب، حيث استعمل رسميا مصطلح تفويض المرفق العمومي من طرف المشرع الفرنسي بموجب القانون رقم 92-125 المتعلق بالإدارة الإقليمية (Loi Joxe).

بعد تردد،[1] حذا المشرع الجزائري لاحقا حذو المشرع الفرنسي وتشريعات أخرى، وقام بإصدار تشريع شامل لتفويضات المرفق العمومي بموجب المرسوم الرئاسي رقم 15-247 ثم تبعه المرسوم التنفيذي رقم 18-199 بالتخصيص والتفصيل فيما يتعلق بتفويضات المرفق العمومي المتعلقة بالجماعات المحلية والمؤسسات العمومية التابعة لها.

- **مبادئ تنفيذ المرافق العمومية:**

خلصت نتائج الأعمال والدراسات في مجال المناجمنت العمومي (علم الإدارة العامة) إلى التأكيد بأن عمليات تسيير نشاط الخدمة العمومية ينبغي أن تستخدم قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها، وتعمل كلها على تحسين الخدمة العمومية وإصباغها بالفعالية، والتي تتمثل في المعايير التالية: معيار المساواة، معيار الاستمرارية، معيار التطور، معيار الشمولية ومعيار الفعالية.

تشكل المعايير السابقة، في الوقت نفسه، مبادئ تنفيذ تفويضات المرفق العمومي. إذ تخضع تقنية تفويض المرفق العمومي إلى مجموعة مبادئ ترتبط أساسا بتحسين المرفق العمومي (الخدمة العمومية) والتي يلتزم المفوض له باحترامها ، سواء تعلق الأمر بالمبادئ التقليدية كمبدأ استمرارية المرفق العمومي ،

[1] – الكاهنة ارزيل،"عن استخدام تفويض المرفق العام في القانون الجزائري"، **مجلة أبحاث قانونية وسياسية**، العدد 3، ص ص. 09-33، جوان 2017، ص. 11-13.

مبدأ المساواة، مبدأ قابلية المرفق العمومي للتطور والتكيف، بالإضافة إلى مبادئ جديدة مثل تلك التي تتعلق بنوعية الخدمة.[1]

وقد أكد المرسوم التنفيذي رقم 18-199 – بشكل ضمني- على ضرورة تفويض المرفق العمومي لمن تكون له المقدرة على تحقيق أهم هذه المعايير، من خلال نصه على مبادئ تنفيذ المرفق العمومي في نص المادة 3 من المرسوم التنفيذي أعلاه والتي جاء فيها: «... يجب أن يتم تفويض المرفق العام في إطار احترام مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف، مع ضمان معايير الجودة والنجاعة في الخدمة العمومية.»

فتحقيقا لهذه المبادئ يتعين حماية المؤسسات والإدارات والمرافق العمومية (المحلية) من حالات الفشل والإفلاس، من خلال الاختيار الأمثل للمفوض له الذي يكون قادرا على تحقيق المبادئ المذكورة أعلاه.

ثانيا- الإعلان الالكتروني في مجال تفويضات المرفق العمومي: بين الإعلان الصحيح والإعلان الفعال

يأتي مضمون هذا العنصر إجابة على التساؤل التالي: هل يعد اتباع إجراءات الإعلان الصحيح وفق ما تنص عليه أحكام المرسوم التنفيذي رقم 18-199 كافيا لتحقيق إعلان فعال يجعلنا في غنى عن الاعتماد على الإعلان الإلكتروني؟

سنحاول الإجابة على هذا التساؤل من خلال توضيح مبادئ إبرام اتفاقيات تفويض المرفق العمومي فيما يخص بإجراء الإعلان المسبق، بما يسمح بتحقيق إعلان صحيح ؛ ثم نتطرق إلى متطلبات الإعلان الفعال ومدى توافقها مع الإعلان الصحيح.

- مبادئ إبرام اتفاقيات تفويض المرفق العمومي:

من أجل اختيار المفوض له الأكفأ والأمثل لابد من فتح مجال المنافسة أمام أكبر عدد من المترشحين. ولا يتحقق هذا الهدف إلا من خلال احترام مجموعة من المبادئ نصت عليها المادة 05 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247. ثم قام المشرع الجزائري بتعميم وسحب هذه المبادئ على تفويضات المرفق العمومي بموجب المادة 209 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247. وأكدت الفكرة ذاتها المادة الثالثة (3) من المرسوم التنفيذي رقم 18-199.

نستخلص من خلال استقراء نص المادة 5 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 أن هناك ثلاثة مبادئ أساسية يقوم عليها إبرام أنواع العقود الإدارية –تفويضات المرفق العمومي- تؤدي كلها إلى تحقيق

[1]- فوناس سوهيلة، تفويض المرفق العام في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري- تيزي وزو، 2018/11/26، ص. 212؛ أنظر أيضا
Stéphane Braconnier, *Op.cit.,*pp.299-338.

مبدأ المنافسة. تتمثل هذه المبادئ في: حرية الوصول إلى الطلبات (المنافسة)، المساواة في معاملة المترشحين وشفافية الإجراءات.

بحيث تعد الشفافية مثلا أحد أهم دعائم الحكم الراشد، حيث يؤدي غيابها إلى زيادة فرص حدوث الفساد الإداري، بما يسمح باختيار المفوض له لاعتبارات غير موضوعية تقوم على الكفاءة، كالرشوة والمحسوبية... مما يعرض الخدمات العمومية إلى التعطيل والتدهور.

- الإعلان الصحيح طبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 18-199: يتعارض وتحقيق الإدارة التقليدية الفعالة

يعد الإعلان المسبق أولى خطوات التعاقد، وهو نقيض السرية يقصد به إيصال العلم إلى جميع الراغبين في التعاقد وإبلاغهم عن رغبة الإدارة في التعاقد وكيفية الحصول على شروط التعاقد، نوعية المواصفات المطلوبة ومكان وزمان فتح الأظرفة.

وقد نص المشرع الجزائري على الإعلان المسبق أوالإشهار عن الرغبة في إبرام اتفاقية تفويض مرفق عمومي في المادة 25 من المرسوم التنفيذي رقم 18-199 التي نصت على أنه: «يجب أن يتم نشر الطلب على المنافسة بشكل واسع وبكل وسيلة مناسبة. ويجب إشهاره، على الأقل في جريدتين يوميتين باللغة الوطنية واللغة الأجنبية.»

يتكون لدينا من خلال استقراء أو تحليل نص المادة أعلاه شبه يقين بأن صياغة المادة يفتح المجال على مصراعيه أمام الفساد، نتيجة ما يكتنف النص من غموض . ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:

- **النقطة الأولى:** تتعلق النقطة الأولى بالوسيلة المستعملة في الإشهار، أين نص المشرع على وجوب نشر الطلب على المنافسة على الأقل في جريدتين يوميتين باللغة الوطنية واللغة الأجنبية.

إذ لم يحدد المشرع طبيعة هذه الجرائد اليومية، فقد لا تملك هذه الجرائد اليومية مقروئية كبيرة من جهة أوتحمل طبيعة عامة غير متخصصة من جهة ثانية، مما تحقق احتمالية عدم الاطلاع عليها من طرف الراغبين في التعاقد المحتملين.

ويكمن الحل لهذا الغموض بصياغة نص صريح وواضح ودقيق ومفصل يحقق توزيعا واسعا للمعلومة وإعلام أكبر عدد من الراغبين المحتملين في التعاقد، من خلال اعتماد إعلان وطني متخصص ومتكرر. فلا تتحقق مبادئ إبرام اتفاقية تفويض المرفق العمومي (منافسة وحرية الوصول للطلب

العمومي، شفافية، مساواة) إلا من خلال اعتماد إعلان مسبق تتوفر فيه الخصائص الثلاثة مجتمعة (الوطنية، التخصص، التكرار).

وقد استخرجنا هذه الخصائص من نص المادة 1/65 و3 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247،[1] وكذا بالرجوع إلى القوانين والأنظمة المقارنة وعلى رأسها الفرنسي.

إذ ألزم المشرع الجزائري المصلحة المتعاقدة بإعلان طلبات العروض على الأقل في **جريدتين يوميتين وطنيتين** موزعتين عل المستوى الوطني، عبارة غابت في نص المادة 25 من المرسوم التنفيذي رقم 18-199.

كما يجب أن يتم الإعلان على الأقل في وسيلتين من وسائل الإعلام، أين تكون إحداهما على الأقل متخصصة. إذ ألزم المشرع الجزائري المصلحة المتعاقدة بإعلان طلب العروض في النشرة الرسمية لصفقات المتعامل العمومي، والذي يعتبر إعلانا متخصصا.

كما نص المشرع الفرنسي على إلزامية الإعلان عن الدعوة إلى المنافسة في نشرية مؤهلة لاستقبال الإعلانات القانونية وأخرى متخصصة في قطاع التفويض؛ وهذا ما غاب في نص المادة 25 من المرسوم التنفيذي رقم 18-199.

وتم التأكيد على خاصية "التخصص" هذه في اجتهادات القضاء الإداري الفرنسي. فقد قضت محكمة الاستئناف الإدارية لليون (Lyon) بعدم قانونية الإشهار في مجلة من غير المعتاد استعمالها للإعلان عن طلب العروض، بغض النظر عن أهمية أو حجم سحبها. بحيت تم منح الأفضلية إلى مجلة متخصصة حتى لو كانت ذات سحب ضعيف.[2]

---

[1]- تنص المادة 1/65، 3 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247، المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، على مايلي. «يحرر إعلان طلب العروض باللغة العربية وبلغة أجنبية واحدة، على الأقل. كما ينشر، إجباريا، في النشرة الرسمية لصفقات المتعامل العمومي (ن. ر. م. ع.) وعلى الأقل في جريدتين يوميتين وطنيتين موزعتين على المستوى الوطني. [...]

يمكن إعلان طلبات عروض الولايات والبلديات والمؤسسات العمومية الموضوعة تحت وصايتها والتي تتضمن صفقات أشغال أولوازم ودراسات أوخدمات يساوي مبلغها تبعا لتقدير إداري، على التوالي، مائة مليون دينار (100000000 د. ج.) أويقل عنها وخمسين مليون دينار (50000000 د.ج.) أويقل عنها، أن تكون محل إشهار محلي، حسب الكيفيات الآتية:

* نشر إعلان طلب العروض في يوميتين محليتين أو جهويتين، و

*إلصاق إعلان طلب العروض بالمقرات المعنية:

- الولاية،
- لكافة بلديات الولاية،
- لغرف التجارة والصناعة والصناعة التقليدية والحرف والفلاحة للولاية،
- المديرية التقنية المعنية في الولاية. »

[2]- أنظر

لكن قد يجرنا هذا الطرح إلى طرح السؤال التالي: ما هو الحل الذي يمكن اعتماده في حالة استحالة النشر في مجلة متخصصة نتيجة غياب مثل هذه النشرية في القطاع المعني؟

جاء الحل في أحد اجتهادات القضاء الإداري الفرنسي، حيث يعود إلى الشخص العمومي (السلطة المفوضة) البحث عن نشرية أخرى ذات طابع عام يمكن أن تضمن إعلاما كافيا إلى المتعاملين الاقتصاديين لهذا القطاع.[1] حيث يتم اختيار هذه النشرية تبعا للقطاع المعني. وفي ذلك ضرب Claudie boiteau أمثلة، منها: إذا كان من المعتاد أن تعالج تفويضات المرفق العمومي في مجلة La Gazette des communes, des départements et des regions ، بالنظر إلى تخصصها في الإعلام التشريعي ، التنظيمي والقضائي المرتبطة بالجماعات المحلية، فإنه لا يمكن اعتبارها مجلة متخصصة في مجال التجهيز ومعدات الجبال.[2]

- **النقطة الثانية:** استعمل المشرع الجزائري في نص المادة 25 من المرسوم التنفيذي رقم 18-199 عبارة "**على الأقل**"، بما يشير إلى أن وسائل الإشهار الإجباري لا تكون حاجزا أمام إشهارات أخرى.

لكن ما أثار استغرابنا هو عدم نص المشرع الجزائري صراحة على الإعلان الإلكتروني فيما يخص الطلب على المنافسة المتعلق باتفاقيات تفويض المرفق العمومي في المرسوم التنفيذي رقم 18-199، هذا الأخير الذي كان صدوره في وقت لاحق للمرسوم الرئاسي رقم 15-247. في حين تم النص على الإعلان الإلكتروني في المادة 203 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247.[3] خصوصا أننا في زمن تعتبر وسائل الاتصال الإلكترونية أوسع نطاقا وأسرع انتشارا، بما **يتضمن في طياته خصائص التكرار والمجال الواسع للنشر بما يتعدى النطاق الوطني.**

C.A.A. Lyon, req. nᵉ 97LY2641 , 28 janvier 1999, Commune de Divonne-les-Bains,; Claudie Boiteau, **les conventions de délégation de service public : transparence et service public local**, Moniteur, paris, 2007, p.97.

[1]- جاء في نص القرار الصادر عن مجلس الدولة الفرنسي بتاريخ 8 جويلية 2005 ما يلي:

«Il appartien [à la personne publique] de rechercher quelle autre publication, plus generale, peut assurer une information suffisante du opérateurs économiques de ce secteur.»

Claudie boiteau, *Ibid.*, p. 98.

[2]- لمزيد من التفصيل حول هذه الأحكام أنظر

C.A.A. Marseille, req. nº00MA00765, 21 octobre 2003, commune de la Llagonne,; **C.E**., 19 novembre 2004, commune d'auxerre c/ 5ᵉSaur France ; Claudie boiteau, *Ibid.*

[3]- نصت المادة 203 من القسم الأول (الاتصال بالطريقة الإلكترونية) من الفصل السادس (الاتصال وتبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية) من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 على أن: «تؤسس بوابة إلكترونية للصفقات العمومية، تسير من طرف الوزارة المكلفة بالمالية والوزارة المكلفة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، كل فيما يخصه، ويحدد، في هذا المجال، قرار مشترك بين الوزير المكلف بالمالية والوزير المكلف بتكنولوجيات الإعلام والاتصال صلاحيات كل دائرة وزارية.

يحدد محتوى البوابة وكيفيات تسييرها بموجب قرار من الوزير المكلف بالمالية.»

لكن نرى أنه حتى في حال اعتماد الإعلان الإلكتروني يجب أن تتوفر في هذا الأخير خاصية التخصص نفسها الواجب توفرها في الإعلان العادي، بما يسهل على الراغبين في التعاقد الاطلاع على الإعلان، وذلك نظرا لكثرة المواقع الإلكترونية. ويعتبر نظام البوابات الالكترونية الأنجع في تحقيق إعلان فعال؛ حيث يسهل هذا النظام إجراءات الإشهار عن طريق تجاوز سلبيات الإشهار التقليدي (في الصحف)، استقطاب أكبر عدد ممكن من المتعاملين ونشر جو من المنافسة المشروعة والحصول على عروض كثيرة ومتنوعة، تعزيز الشفافية والقضاء على المحاباة والمحسوبية والرشوة وتقريب الإدارة من المتعامل معها، تعزيز آليات الرقابة من أجل قمع جميع مظاهر الفساد.

خاتمة:

خلصنا من خلال هذه الورقة البحثية إلى مجموعة من النتائج، قدمنا مقابلها مجموعة من التوصيات على النحو التالي:

- **النتائج:**

- فرضت متطلبات تحسين الخدمة العمومية تبني أساليب التسيير العمومي الحديث التي تعتمد على إقحام أساليب القطاع الخاص في القطاع العمومي، أين يعتبر تفويض المرفق العمومي إحدى آلياتها.

- كما فرضت متطلبات تحسين الخدمة العمومية تبني أساليب التسيير العمومي الحديث التي تعتمد على عصرنة المرافق العمومية، من خلال التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

- بشكل التحول التدريجي عبر عدة مراحل إحدى أهم مبادئ استراتيجية التغيير.

- يكون تفعيل الإدارة التقليدية أولى هذه المراحل.

- يشكل الإعلان الإلكتروني آلية لتفعيل أسلوب التسيير التقليدي .

- يظهر من خلال هذه المداخلة أن المشرع الجزائري، لم يختص إجراءات إبرام اتفاقيات تفويض المرفق العمومي بالإعلان الإلكتروني

- لكن التلازم بين أحكام تنظيم تفويضات المرفق العمومي (المرسوم التنفيذي رقم 18-199) وتفعيل الخدمة العمومية يفرض حتمية تكريس مبادئ تنفيذ المرافق العمومية (الخدمة العمومية) ؛ مما يستلزم معه تبني إجراءات فعالة لاختيار المفوض له الأكفأ.

- تبدأ إجراءات اختيار المفوض له الأكفأ على اعتماد إجراءات إعلان مسبق فعالة.

- يعتمد اختيار المفوض له الأكفأ على اعتماد إجراءات إعلان مسبق صحيحة تكرس مجموعة من المبادئ: حرية المنافسة ، مساواة وشفافية ؛ مبادئ تعتبر دعائم تحقيق الحكم الراشد.

– لكن بالرجوع لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 18–199 توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي تفتح المجال أمام الفساد في اختيار المفوض له، تمثلت أهمها فيما يلي:

- نص المشرع الجزائري على الإعلان المسبق عن الرغبة في إبرام اتفاقية تفويض المرفق العمومي في المادة 25 من المرسوم التنفيذي رقم 18–199.
- لم يحدد المشرع طبيعة الجرائد اليومية المستعملة في الإعلان، سواء الإعلان المسبق أوالإعلان المتعلق بالمعلومات ذات الصلة بإرساء العقد. في حين قد لا تملك هذه الجرائد اليومية مقروئية كبيرة أولا تكون متخصصة، مما يؤدي إلى احتمالية عدم الاطلاع عليها من طرف الراغبين في التعاقد المحتملين.
- لم ينص المشرع على الإعلان الالكتروني كوسيلة للإعلان فيما يخص تفويضات المرفق العمومي، في عصر تعتبر وسائل الاتصال الالكتروني أهم وسائل اتصال.

– فإجراءات الإعلان المسبق الصحيحة وفقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 18–199 لا تحقق فعالية في اختيار المفوض له الأكفأ، بخلاف الإعلان الإلكتروني.

– **التوصيات:**

في محاولة لتدارك الثغرات والسلبيات أعلاه، نقدم بعض التوصيات، منها:

– أن ينص المشرع على اعتماد الإعلان الإلكتروني في مجال تفويضات المرفق العمومي، مع إصباغه بخاصية التخصص، من أجل ضمان سهولة الاطلاع عليه من طرف الراغبين في التعاقد، نظرا لكثرة المواقع الالكترونية؛ كأن ينص المشرع ينص صراحة على الإحالة إلى اعتماد البوابة الألكترونية للصفقات العمومية فيما يخص كل أنواع العقود الإدارية.

– تعديل نص المادة 25 من المرسوم التنفيذي رقم 18–199 بما يضمن توزيعا واسعا للمعلومة.

– صياغة نص صريح وواضح ودقيق ومفصل يضمن توزيعا واسعا للمعلومة وإعلام أكبر عدد من الراغبين المحتملين في التعاقد، من خلال اعتماد إعلان **وطني، متخصص ومتكرر** في أكثر من وسيلة ولعدد متكرر من المرات و اعتماد نشرة رسمية خاصة بتفويضات المرفق العمومي.، إلى جانب الإعلان الإلكتروني بهدف تفعيل أسلوب التسيير التقليدي للذهاب تدريجيا إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

قائمة المصادر والمراجع:

– **المصادر:**

– القانون رقم 11–10، المؤرخ في 22 يونيو 2011، يتعلق بالبلدية، **الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية** ، العدد 37، الصادرة بتاريخ 3 يوليو 2011

– المرسوم الرئاسي رقم 15–247، المؤرخ في 16 سبتمبر 2015، يتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، **الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**، العدد 50، الصادرة بتاريخ 20 سبتمبر 2015.

– المرسوم التنفيذي رقم 18–199، المؤرخ في 2 غشت 2018، يتعلق بتفويض المرفق العام، **الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**، العدد 48، الصادرة بتاريخ 5 غشت 2018.

– قرار مؤرخ في 17 نوفمبر 2013، يحدد محتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفيات تسييرها وكيفيات تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية ، **الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**، العدد21 ، الصادرة بتاريخ 9 أبريل 2014.

– المراجع باللغة العربية:

✓ **الكتب:**

– الخطيب أحمد ومعايعه عادل سالم، **الإدارة الحديثة: نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة**، جدارا للكتاب العالمي وعالم الكتب الحديث، الأردن، 2009.

✓ **المقالات:**

– الكاهنة ارزيل،" عن استخدام تفويض المرفق العام في القانون الجزائري"، **مجلة أبحاث قانونية وسياسية**، العدد 3،ص ص. 09–33، جوان 2017.

– عابد عبد الكريم غريسي وشريف محمد، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، **المجلة الجزائرية للمالية العامة**، العدد 3، ص ص. 79–111، ديسمبر 2013.

– ودان بوعبد الله ومركان محمد البشير، "البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية"، **مجلة المالية والأسواق**، المجلد 2، العدد 2، ص ص. 95–120، سبتمبر 2015.

✓ **البحوث الجامعية:**

– سوهيلة فوناس ، تفويض المرفق العام في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري– تيزي وزو، 2018/11/26.

Claudie Boiteau, **les conventions de délégation de service public : transparence et service public local**, Moniteur, paris, 2007

تأثير الإدارة الإلكترونية في أعمال السلطة الإدارية

حورية سراي، قسم الحقوق ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ،جامعة لمين دباغين سطيف2 .

الهام خرشي، قسم الحقوق ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ،جامعة لمين دباغين سطيف2 .

kharchi_droit@yahoo.fr Sarai.droit@gmail.com

The impact of electronic management on the work of the administrative authority

S.Houria, K.Ilhem

Department of Law,College of Law and Political Sciences/ University Mohamed Lamine Debaghine,Country Setif

Department of Law,College of Law and Political Sciences/ University Mohamed Lamine Debaghine,Country Setif

Crosspnding author: sarai.droit@gmail.com

Summary :

This research paper aims to identify the impact of the use of technology and technical development on the work of administrative authority, highlighting the role played by e-government in the field of administrative activity to promote The civil service sector and improve its services.

The study found that electronic decision and administrative contracting are now an integral part of modern e-management and legislation in developed countries, but its adoption by developing countries faces many challenges, including weak framework Legal and electronic illiteracy

Key words: electronic administration - material work - electronic administrative decision - electronic administrative contract

ملخص : تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على تأثير استخدام التكنولوجيا و التطور التقني في أعمال السلطة الإدارية، من خلال إبراز الدور الذي تلعبه الإدارة الكترونية في مجال النشاط الإداري للنهوض بقطاع الخدمة العمومية وتحسين خدماته.

توصلت الدراسة إلى أن القرار و العقد الإداري الالكترونيين أصبحا جزء لا يتجزأ من الإدارة الالكترونية الحديثة ومن تشريعات الدول المتقدمة، غير أن الأخذ بها لدى الدول النامية يعترضه العديد من التحديات أبرزها ضعف الإطار القانوني والأمية الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية الأعمال المادية، القرار الإداري الالكتروني، العقد الإداري الالكتروني.

مقدمة:

يمتاز القانون الإداري بالمرونة و التطور، مما أهله الى استيعاب التطور التكنولوجي والتقني من خلال عصرنة الإدارة العمومية، ونظرا لأهمية النشاط الإداري الذي تقوم به المرافق العمومية وفي سبيل تقديم خدماتها للأفراد، يتوجب عليها الإفصاح عن إرادتها بالوسائل المنفردة (القرار الإداري) أو من خلال عقودها الإدارية باستخدام الوسيلة الالكترونية ذاتها، وفي هذا الإطار برز مصطلح القرارات الإدارية الالكترونية و العقود الإدارية الالكترونية أو ما يعرف بالأعمال القانونية الالكترونية.

وعليه تطرح الإشكالية التالية: **ما مدى تأثير استخدام الإدارة الالكترونية في أعمال المرافق العمومية؟**

أهداف البحث: يهدف البحث الى تسليط الضوء على اثر التكنولوجيا و التطور العلمي التقني في نشاط الإدارة، من خلال معرفة تأثيرها على مختلف الأعمال الإدارية سواء المادية أو التصرفات القانونية للمرافق العمومية، وكذا المساهمة في النقاشات التي تدور في الوقت الراهن حول مساهمة المرافق العامة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية سعيا منها لتحقيق الجودة و السرعة و الشفافية.

منهج الدراسة: استناد على ما سبق سيتم الإجابة على الإشكالية السابقة،بالاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، من خلال التطرق لمختلف المفاهيم المستحدثة في المبحثين التاليتين:

المبحث الأول: تأثير الإدارة الالكترونية على الأعمال المادية للإدارة

المبحث الثاني: تأثير الإدارة الالكترونية على الأعمال القانونية للإدارة

المبحث الأول: تأثير الإدارة الالكترونية على الأعمال المادية للإدارة

يعد المرفق العمومي المظهر الايجابي لنشاط الإدارة و تتولاه بنفسها أو بالاشتراك مع الأفراد، و تسعى من خلاله إلى إشباع الحاجات العامة، وفي سبيل مباشرة نشاطها تقوم السلطة العامة بالعديد من الأعمال و التي يقسمها فقهاء القانون الإداري إلى أعمال مادية (العمل الإداري غير القانوني) [1] و أعمال قانونية أو تصرفات قانونية.

يطلق غالب الفقه مصطلح الأعمال المادية على الأساليب المادية ويعرفونها:" الأعمال التي تقوم بها الإدارة دون أن تقصد من ورائها إحداث أثار قانونية معينة، و إذا حدث ورتب القانون عليها أثار قانونية، فان القانون هو الذي يرتب هذه الآثار و ليس العمل المادي نفسه" [2].

وعليه يظهر تأثير الإدارة الالكترونية على الأعمال المادية من خلال تأثيرها على العنصر البشري (المطلب الأول)، ومن خلال تأثيرها على الوسائل المادية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: تأثير الإدارة الالكترونية على العنصر البشري

الأعمال المادية التي تنسجم مع هدف الإدارة الالكترونية هي ما تقوم به الإدارة في أعمالها اليومية في نطاق إدارتها للمرافق العمومية بواسطة موظفيها العموميين، فالموظف العام هو يد الإدارة في ممارسة نشاطها و هو العنصر الأول في منظومة وسائلها[3]، حيث ينص التعديل الدستوري لسنة 2020 في المادتين 66 و67[4] على أن تولي الوظائف العامة حق لكل المواطنين يتساوون فيه دون شروط غير تلك التي يحددها القانون.

[1] حسين عثمان محمد عثمان، أصول القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، 2010، ص.454.

[2] عبد السلام هابس السويفان، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية دراسة تطبيقية، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2012، ص.302 .

3 محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري- تنظيم الإدارة- نشاط الإدارة-وسائل الإدارة، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2006، ص.226.

[4] الصادر بالمرسوم الرئاسي رقم 442/20 المؤرخ في 2020/12/30 يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، المصادق عليه في استفتاء 01 نوفمبر 2020 ، الصادر بالجريدة الرسمية عدد 82 المؤرخة في 30 ديسمبر 2020.

وعليه سيتم تقسيم هذا المطلب الى فرعين يتطرق الفرع الأول الى الأثر الواضح للإدارة الإلكترونية على تبسيط الإجراءات الإدارية، و الفرع الثاني يتناول إضفاء الإدارة الالكترونية المزيد من المرونة الإدارية.

الفرع الأول: الأثر الواضح للإدارة الإلكترونية على تبسيط الإجراءات الإدارية

الوظيفة العامة تعتبر كوضع اجتماعي متميز، يظهر من خلال العلاقة القانونية الخاصة بين الموظفين الذين يقومون به إلى غايتين هما المشروعية و الكفاءة الإدارية، هذه الأخيرة التي تتوقف على مدى قدرة الموظفين العموميين على تسيير الإجراءات الإدارية و القيام بالعمل في سهولة و يسر و هذا ما يعرف بـ" التبسيط الالكتروني لمعاملات المستفيدين"[1]، عن طريق شبكة الإنترنيت، و التي حرصت الدول على لاستفادة منها في الإدارات العمومية لتقديم خدماتها للمرتفقين بسهولة ويسر، نتيجة الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في القضاء على مشكلة البيروقراطية، وذلك بالنظر إلى الخصائص التي تتميز بها هذه الأخيرة من سرعة في أداء الخدمات نتيجة سرعة تدفق المعلومات و البيانات من الحاسوب، دقتها و موضوعيتها، فهي تتميز بكونها إدارة بلا ورق ولا زمن أي مستمرة على مدار 24 ساعة الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار و مشاكل الدوام[2].

كذلك تظهر أهميتها في التقليل من خطورة إضراب الموظفين، لان تقديم الخدمات المرفقية يكون قد اعد سلفا وبالتالي عدم تحميلهم المسؤولية.

و لا ريب أن الأخذ بفكرة الإدارة الالكترونية سوف يؤدي إلى تبسيط الإجراءات لأجل تقليل نسبة التعقيدات الإدارية، خاصة وان العمل التقليدي يحتاج إلى موافقة أكثر من جهة هذا فضلا عن السمات التي تلتصق بالموظف كالتغيب و العطل المرضية، إضافة إلى ذلك سوف تعمل الإدارة الالكترونية على محاربة الفساد من خلال إمكانية تقييم كفاءة أداء الموظفين و ترقيتهم و مرتباتهم، عن طريق وضع آليات

1 عبد السلام هابس السويفان، المرجع السابق، ص. 305.

2 راضية سنقوقة، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد المرفق العام"،**مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية**، العدد الثاني عشر، ص.587، جانفي 2018.

ووسائل الحد من الرشوة و تقليصها وكذلك تطوير نظام اختيار و تعيين الموظفين العموميين[1]، عبر وضع شروط شغل المنصب أو الإعلان عنه الكترونيا مع استقبال رغبات المترشحين في نماذج الكترونية معدة سلفا، وحفظ أرشيف الموظفين الكترونيا أي تحويل عملية التوظيف من النموذج التقليدي إلى النموذج الإلكتروني الذي يمكن أن يضفي على الموظف العام وصف "الموظف الالكتروني " أو "الموظف الجوال"[2]، إضافة إلى عملية الاستقالة حيث سيكون من الميسر للموظف أن يقدم شكواه الالكترونية إلى الجهة المختصة مما يدفع الإدارات إلى الأفضل و تطوير أدائها إلى الأحسن.

الفرع الثاني: إضفاء الإدارة الالكترونية المزيد من المرونة الإدارية

الملاحظ أن اثر الإدارة الالكترونية لا ينصب فقط على العنصر البشري بل يتعداه إلى تطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة، فأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية وإحداث تغييرات عميقة في بيئة العمل و أساليبه من خلال:

- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد؛
- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي[3]؛
- الانتقال من التنظيم الهرمي التسلسلي القائم على سلسلة الأوامر من الرئيس إلى المرؤوس إلى نمط القيادة الالكترونية التي تجعل المدير في كل مكان و يملك كل المعلومات[4]؛
- الانتقال من الرقابة بمفهومها التقليدي إلى الرقابة الالكترونية المباشرة و الآنية، أي انتقالها من مفهوم الضبط و المنع إلى رقابة الايجابية و البناءة و رقابة المرونة العالية في أداء الخدمات في أي مكان و زمان[5].

---

1 علاء طالب فرحان طالب، علي الحسين حميدي العامري، إستراتيجية محاربة الفساد–الإداري و المالي– مدخل تكميلي، الأردن، عمان، دار الأيام للنشر و التوزيع، 2014، ص.230.

2 عبد السلام هابس السويفان، المرجع السابق، ص.310.

3 احمد يوسف عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي،2017، ص.20.

4 راضية سنقوقة، المرجع السابق، ص.589.

5 المرجع نفسه.

المطلب الثاني: تأثير الإدارة الالكترونية على الوسائل المادية

لتتمكن الدولة من تطبيق الإدارة الإلكترونية يلزمها بطبيعة الحال تحولا استراتيجيا في عدد من نواحي الوسائل المادية للوظيفة العمومية منها ما يلي:

- يؤدي نظام تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تغير و تطوير في نظام إثبات الحضور و غياب الموظف العام،حيث انه سيتمكن من أداء عمله في منزله أو أي مكان أخر عن طريق مثلا البريد الالكتروني؛
- تلبية حاجيات الأفراد دون الحاجة إلى مشقة و عناء التنقل بين مختلف المرافق العمومية و الوزارات مع إمكانية التوهان و الحيرة بين المكاتب[1]، ذلك أن الاستعانة بالإدارة الرقمية يؤدي إلى تسهيل الإجراءات الإدارية من خلال الشبكة العنكبوتية، وبصورة تضبط العلاقة بين الموظفين و متلقي الخدمة العمومية، غير انه يجب أن تكون هناك رقابة إدارية فعالة تعمل على التزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمان[2]؛

الانجاز الالكتروني لبعض الخدمات المرفقية بطريقة آلية، من خلال تحويل بعض الأعمال الإدارية البسيطة التي يقوم بها الموظف العمومي إلى "أعمال إلكترونية"[3] تتم تلقائيا[4].

يتجلى تأثير الإدارة الالكترونية على الأعمال المادية من خلال المزايا التي تقدمها الإدارة العامة الالكترونية للموظفين العموميين و سنتناوله كفرع أول و في المقابل فان تطبيق الإدارة الالكترونية له سلبيات وعيوب و سنتطرق له كفرع ثان .

الفرع الأول: مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية

تتمثل هذه المزايا في الآتي:

1) انجاز الأعمال المطلوبة من الموظف العام من منزله أو أي مكان آخر دون حضورهم اليومي لمكان العمل؛

---

1 حمدي قبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، ط1، الأردن، دار وائل للنشر، 2014، ص.73.

2 عبد السلام هابس السويفان، المرجع السابق، ص.307.

3 راضية سنقوقة، المرجع السابق، ص.585.

4 حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص.74.

2) حصول الموظفين على الرفاهية أكثر و حرية اكبر عند قيامهم بواجباتهم حيث أنهم لا يخضعون لقيود تتعلق بأوقات الدوام و حتى سلوكهم ومظهرهم طالما أنهم يؤدون أعمالهم من منازلهم أو أي مكان آخر؛

3) تخفيض التكاليف العامة من خلال خفض النفقات العامة اللازمة لتجهيز المكاتب و لوازمها، كذلك تدريب و تكوين الموظفين على الوسائل الرقمية؛

4) مناسب جدا للنساء العاملات اللاتي لديهن أطفالا، بحيث تتمكن من رعايتهم و رعاية شؤون المنزل، و بالتالي توفر الإدارة الالكترونية خدمة اجتماعية و اقتصادية للموظفة و الإدارة على حد سواء، نفس الشأن بالنسبة للموظفين ذوي الإعاقة فهم يزاولون وظائفهم من منازلهم دون الحاجة إلى الحضور يوميا إلى مكان العمل[1]؛

5) تبسيط الإجراءات و القضاء على البيروقراطية خاصة الكم الهائل من الأوراق و المستندات و التوقيعات؛

6) سهولة الرقابة و إتقان العمل و زيادة شفافية الجهاز الإداري و كذلك جودة الخدمة المقدمة للمواطن من اجل تحسين و النهوض بقطاع الخدمة العمومية الذي يعتبر شريان حياة الدولة؛

7) القضاء على الفساد الإداري لما له من نتائج مكلفة على النواحي السياسية و الاقتصادية والاجتماعية للدولة[2].

الفرع الثاني: عيوب تطبيق الإدارة الالكترونية

و تتمثل في :

1) إحساس الموظفين بالعزلة و كذلك صعوبة الإشراف على الموظفين كونهم لا يتواجدون في نفس المكان[3]؛

2) تعاظم مشكلة البطالة بالاعتماد على الآلة مما يؤدي إلى التفكك الاجتماعي و المساس بالحقوق الشخصية كالإطلاع على البيانات الشخصية، لكن يمكن تجاوزها من خلال تامين جميع مواقع الإدارة

[1] المرجع نفسه، ص.76.

2 احمد يوسف عاشور الحديدي، المرجع السابق، ص.62.

3 حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص.76.

الالكترونية[1]، وتوسيع مبدأ الخصوصية الفردية باستعمال التوقيعات الرقمية و الأرقام السرية والتشفير.....الخ؛

3) تعطل العمل بسب انقطاع التيار الكهربائي إضافة إلى خطر الكوارث الطبيعية؛

4) نقص الوعي عند الأفراد المنتفعين من خدمات المرافق العمومية بأهمية الخدمات الالكترونية[2]؛

5) من وضع الدولة لإستراتيجية لمساعدة الموظفين والفقراء من امتلاك الحواسيب و الإنترنيت، كما أن العمل من البيت يحتاج إلى إمكانيات مالية ضخمة لتوفير الأجهزة و هو ما يتعارض مع غايات و أهداف الإدارة الالكترونية، المتمثلة في خفض التكاليف والملاحظ أن جميع هذه النقائص يمكن تفاديها و تجاوزها[3].

المبحث الثاني: تأثير الإدارة الالكترونية على التصرفات القانونية

لقيام الإدارة العامة بوظائفها و الوفاء بالتزاماتها قبل المنتفعين من خدمات المرفق العمومي، تلجأ الإدارة في سبيل تحقيق نشاطها بالإضافة إلى الوسائل المادية،للوسائل القانونية، والتي تتضمن اتجاه إرادة الإدارة الى إحداث أثار قانونية معينة، كإنشاء مراكز قانونية جديدة أو إجراء تعديل في المراكز القانونية القائمة أو إنهاء المراكز القانونية[4] و هي تتجسد في القرارات و العقود الإدارية

ومن بين أهم تأثيرات إدخال الرقمنة على نشاط الإدارة تحول هذه الوسائل القانونية من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني فكيف يتم ذلك؟ وما هو مضمون هذا الشكل الجديد؟

سيتم تقسيم هذا المبحث الى مطلبين يتناول الأول القرارات الإدارية الالكترونية و المطلب الثاني العقد الإداري الالكتروني.

المطلب الأول: القرارات الإدارية الالكترونية

يعد القرار الإداري أهم وسيلة قانونية تعبر فيها الإدارة عن إرادتها المنفردة، لذا فهو من ابرز موضوعات القانون الإداري؛ لذلك سيتم من خلال هذه المطلب بيان تعريف القرار الإداري في صورته

1 احمد يوسف عاشور الحديدي، المرجع السابق، ص.66.

2 المرجع نفسه، ص.67.

3 حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص.77.

4 المرجع نفسه، ص.89.

المستحدثة وهو القرار الإداري الالكتروني كفرع أول، ثم في الفرع الثاني بيان تأثير التكنولوجيا الرقمية على عناصر القرار الإداري.

الفرع الأول: تعريف القرار الإداري الالكتروني

تعددت تعريفات القرار الإداري من جانب الفقه وكذلك من جانب القضاء الإداري،فقد عرفه العميد دوجي:" كل عمل إداري يصدر بقصد تعديل الأوضاع القانونية كما هي قائمة وقت صدوره أو كما تكون في لحظة مستقبلية معينة"[1]، أما سليمان الطماوي فعرفه بأنه:"إفصاح الإدارة عن إرادتها الملزمة بما لها من سلطة بمقتضى القوانين و اللوائح و ذلك بقصد إحداث مركز قانوني معين متى كان ممكننا و جائزا و كان الباعث عليه ابتغاء مصلحة عامة"[2].

أما مجلس الدولة الجزائري فقد عرفه كما يلي: "وبما أن ما يسمى بالقرار الإداري في الفقه و الاجتهاد القضائي انه يقصد به إفصاح الإدارة عن إرادتها المنفردة بقصد إحداث اثر قانوني أو بأعمال مادية و إجراءات تنفيذية و تستخلص هذه العناصر بالنظر إلى طبيعة القرار ذاته"[3].

وبما أن نظام الإدارة العامة الالكترونية يتضمن قيامها بوظيفتها و المتمثلة في النشاط الإداري الكترونيا بشكل كلي أو جزئي، فهذا يعني أن الإدارة ستجري تصرفاتها القانونية بشكل كلي أو جزئي عبر شبكة الإنترنيت الأمر الذي أدى إلى بروز مصطلحات قانونية جديدة في هذا الميدان من بينها القرار الإداري الالكتروني، حيث يعرف كالتالي:"تلقي الإدارة العامة الطلب الالكتروني على موقعها الإلكتروني وإفصاحها عن رغبتها الملزمة بإصدار القرار و التوقيع عليه إلكترونيا و إعلام صاحب الشأن على بريده الالكتروني بما لها من سلطة بمقتضى القوانين و اللوائح، و ذلك بقصد إحداث اثر قانوني معين يكون جائزا و ممكنا قانونا ابتغاء المصلحة العامة"[4]، أو هو: " الإفصاح عن إرادة ملزمة تصدر عن سلطة إدارية عامة عبر وسائل الكترونية و ترتب أثار قانونية"[5].

1 احمد يوسف عاشور الحديدي، المرجع السابق، ص.89.

2 حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص.91.

3 احمد بركات، القرار الإداري، الجزائر، دار هومة، 2018، ص.21.

4 عبد السلام هابس السويفان، المرجع السابق، ص.315.

5 احمد يوسف عاشور الحديدي، المرجع السابق، ص.93.

لقد أصبحت فكرة الإدارة الالكترونية واقعا ملموسا حتى و إن كان هناك اتجاه فقهي مازال متحفظا بشان القرارات الإدارية عن طريق الإنترنيت، غير أن النصوص الحديثة و قرارات مجلس الدولة الفرنسي التي عالجت الكثير من المسائل منها التوقيع الكتروني و الفاعلان على البريد الالكتروني أثبتت ان الوسائل الفنية و التكنولوجية التي تستخدمها الإدارة تحقق الأمان القانوني الكامل و هذا لوجود عدة عوامل منها:

1. وجود تشريع يعالج العديد من المسائل الفنية الدقيقة؛
2. وجود قضاء مرن لا يقف عند جمود النصوص، ويقوم بتفسيرها بما يحقق العدالة ويواكب تطور العصر؛
3. تقبل المواطنين و تفهمهم لفكرة الإدارة الإلكترونية والثقة في تقديم الطلبات عبر الإنترنيت و استقبال القرارات على البريد الالكتروني، ضف إلى ذلك مجموعة التوصيات الصادرة عن (لجنة تبسيط الإجراءات الإدارية)، خاصة فيما يتعلق بإجراء كافة الأعمال مع الإدارة(اون لاين on line) في سرية تامة فان غالبية القرارات الفردية الآن تصدر على (اون لاين on line)[1].

الفرع الثاني: اثر التكنولوجيا على عناصر القرار الإداري

في ظل نظام الإدارة إلكترونية، يمكن تقسيم عناصر القرار الإداري إلى عنصرين هما عنصر شكلي ويتضمن (الاختصاص،الشكل و الإجراءات) و عنصر موضوعي يتضمن (المحل و السبب و الغاية)[2].

1- **العناصر الشكلية:** تتمثل في عنصر الاختصاص والشكل والإجراءات

فعنصر الاختصاص يقصد به"القواعد التي تحدد الأشخاص أو الهيئات التي تملك إبرام التصرفات العامة" و حتى يكون الاختصاص في القرار الإداري صحيحا يجب توافر عناصره الأربعة، فبالنسبة لعنصر الاختصاص الشخصي الالكتروني " أن يصدر القرار الإداري من الشخص أو الهيئة الإدارية التي حددها القانون و في الحدود القانونية لهذا الاختصاص، وفي نطاق الإجراءات الالكترونية المستحدثة يمكن مراعاة هذا العنصر و ضبطه الكترونيا من خلال تزويد الأشخاص المختصين باسم مستخدم و رمز سري معا، بحيث يكون هناك تريب للقرارات الإدارية بحسب الجهة المختصة، و تكون

1 عبد السلام هابس السويفان، المرجع السابق، ص.327.

2 المرجع نفسه، ص.317.



السيطرة الالكترونية على هذه القرارات للمختصين بإصدارها أصلا من خلال تقنية لا تتيح لغيرهم السماح بإصدار هذه القرارات[1]، من خلال ما يعرف بالتفويض الذي ينقسم الى نوعين تفويض اختصاص وهو التفويض الذي يقود إلى إعادة تعديل الاختصاص بين أعضاء الإدارة، بحيث ينتقل الاختصاص مؤقتا من عضو إلى أخر، و تفويض التوقيع و الذي يقصد به أن يعهد صاحب الاختصاص بتوقيعه إلى عضو آخر ليمارسه بدلا عنه.

أما فيما يخص التفويض الالكتروني فيعني" أن يكون هناك أكثر من وسيط الكتروني مبرمج لأداء العمل، بحيث يبرمج الوسيط بشكل يؤدي إلى أن يفوض الوسيط الالكتروني المؤتمت الأصلي جزء من صلاحياته إلى وسيط آخر لممارستها مؤقتا، كما لو أن الوسيط الأصلي يمارس مهام التعيين و الاستقالة، ثم حدث زخم في العملية".

و يمكن افتراض الحلول في مجال الإجراءات الالكترونية، عندما يصيب الوسيط الالكتروني المبرمج الأصلي عطلا ما كفيروس أو ما شابه، فحينها يكون القانون قد حدد وسيطا آخر ليحل محل الأول في ممارسة العمل الإداري.

بالنسبة للإنابة الالكترونية فتكون عن طريق عضو أو هيئة إدارية لممارسة هذا الاختصاص عن طريق سلطة عليا تعين النائب لحين زوال الأعذار المانعة من ممارسة الاختصاص، و عندما تقرر السلطة العليا بإنابة وسيط الكتروني مبرمج ليمارس اختصاص وسيط أخر معطل يتعذر عليه ممارسة أعماله الوظيفية[2].

أما الاختصاص الموضوعي فبموجبه يتحدد المجال النوعي الذي يمكن للإدارة أن تتدخل فيه بقراراتها، و هذا المجال يتحدد عادة بما يعد من أعمال الإدارة التي يكون لها أن تتخذ بشأنها إجراءا معينا، و بناءا عليه لا يجوز للإدارة أن تتدخل في الأمور المحجوزة لصالح المشرع واختصاص القاضي، و لا يجوز للرئيس الاعتداء على اختصاص المرؤوس أو العكس، و لا سلطة مركزية على اختصاصات الهيئة اللامركزية و ويكون القرار في هذه الحالة معيبا و غير مشروع[3].

1 احمد يوسف عاشور الحديدي، المرجع السابق، ص.134.

2 احمد يوسف عاشور الحديدي، المرجع السابق، ص.134 .

3 حمدي قبيلات،المرجع السابق،ص.105.

و في مجال القرار الإداري الالكتروني تقوم كل جهة إدارية بإصدار نماذج الكترونية تتضمن كل منها حقول تحدد الاختصاص الموضوعي الذي يجوز إصدار قرار بشأنه، بحيث يكون لكل موضوع معين مرجع معين يملك سلطة إصدار القرار [1].

وفيما يخص الاختصاص الزمني يظهر عيب عدم الاختصاص الزمني في ظل الإدارة الالكترونية بسهولة ويسر، حيث يمكن معرفة تاريخ انتهاء الاختصاص الزمني آو بدايته عن طريق المواقع الالكترونية الحكومية[2].

والاختصاص المكاني يقصد به تحديد اختصاص متخذ القرار الإداري برقعة جغرافية[3] .

يقصد بعنصر الشكل كركن في القرار الإداري المظهر الخارجي للقرار الإداري، أما الإجراءات فهي الخطوات الواجب إتباعها لإصدار القرار الإداري[4]، و يمكن القول انه في ظل نظام الإجراءات الالكترونية يستلزم الأمر إعادة النظر أو حدوث تغيير و تحول في قواعد الشكل و الإجراءات الإدارية اللازمة لإصدار بعض القرارات الإدارية[5].

بالنسبة لدعوة الأعضاء فان استخدام الحاسب الآلي و شبكة المعلومات سوف يساهم كثيرا في تلافي و تصحيح هذا البطلان،و خاصة ما يتعلق بموعد الاجتماع و ضرورة وصول الدعوة إلى الأعضاء قبل الموعد المحدد[6]، و فيما يخص مكان الانعقاد يجب إعادة النظر في مكان انعقاد المجلس نظرا للتطور الهائل في مجال الاتصال مثل المؤتمرات الفيديوية أو عن طريق غرف الحوار والمحادثة[7]، وأخيرا بالنسبة لنقطة مداولات المجلس يمكن التغلب على مشكلة اكتمال النصاب أو حضور الأغلبية المطلقة أو

---

1 المرجع نفسه.

2 عبد السلام هابس السويفان، المرجع السابق، ص.317.

3 احمد يوسف عاشور الحديدي، المرجع السابق، ص.137.

4 حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص.108.

5 احمد يوسف عاشور الحديدي، المرجع السابق، ص.140.

6 حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص.110.

7 احمد يوسف عاشور الحديدي، المرجع السابق، ص.141.

الخاصة في مسالة معينة عن طريق استخدام شبكة الانترنيت،في توصيل الأعضاء بقاعة الاجتماع و الحصول على رأييهم في الموضوع المعروض على الاجتماع[1].

و باعتبار أن الإجراءات هي الخطوات التي يجب أن يمر بها القرار الإداري قبل صدوره، فهي متنوعة منها النشر في الجرائد الرسمية و النشرات المصلحية، الاستشارة و في ما يخص مسالة النشر الالكتروني يكون عن طريق المواقع الالكترونية للإدارة أو البريد الالكتروني و الاستشارة يمكن أخذها مثلا من خلال المؤتمرات عبر الفيديو و غرف الحوار[2].

2- **العناصر الموضوعية:** يقصد بالعناصر الموضوعية للقرار الإداري تلك المتعلقة بمضمونه و هي المحل و السبب و الغاية، فالمحل يعرف بأنه الأثر القانوني المباشر الذي يحدثه فيما يتعلق بالمراكز القانونية العامة أو الخاصة حسب طبيعة القرارات اللائحية أو الفردية، ولتحقق الأثر القانوني أو محل القرار الإداري الالكتروني تم ربط مختلف الإدارات و الجهات الحكومية بشبكة الانترنت التي تيسر الحصول على المعلومات للجهة التي تريدها بسهولة ويسر[3].

و يعرف السبب كركن بأنه الوقائع المادية و القانونية التي دفعت الإدارة لإصدار قرارها[4]، و حتى يكون قائما من الناحية القانونية يجب أن يتوافر فيه شرطان هما:

- أن يكون السبب قائما وموجودا حتى تاريخ اتخاذ القرار الإداري، و في الظل الإدارة الالكترونية سيكون ميسورا للقضاء التحقق من هذا الشرط كان يقدم الموظف طلب استقالته بطريقة الكترونية، فانه من السهل على الإدارة الاطلاع عليه و حفظه ونفس الشيء للقضاء[5].

- لابد أن يكون السبب الذي بنت الإدارة عليه قرارها مشروعا أي ينسجم مع القانون، ويكون ذلك عندما يحدد المشرع للإدارة أسباب معينة لتصدر قرارها، و في هذا الصدد يمكن تصميم نموذج الكتروني

1 حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص. 110.

2 عبد السلام هابس السويفان، المرجع السابق، ص. 322.

3 عبد السلام هابس السويفان، المرجع السابق، ص.325.

4 احمد بركات، المرجع السابق، ص.86.

5عبد السلام هابس السويفان، المرجع السابق، ص.326.

للقرار يتم الربط بينه و بين الأسباب المحددة في الحقل و إلا يقوم النموذج بتنبيه مصدر القرار إلى أن السبب المبين في الحقل لا يتناسب مع الأسباب القانونية المحددة سلفا[1].

تعرف الغاية بأنها الأثر القانوني البعيد و النهائي الذي يستهدفه متخذ القرار الإداري، بمعنى الهدف أو النتيجة التي يسعى مصدر القرار إلى تحقيقها، و الأصل أن غاية القرار هي تحقيق المصلحة العامة و منه يفترض أن النموذج الالكتروني يهدف إلى تحقيق الصالح العام، و يمكن لهذا النموذج أن يعالج عنصر الغاية إذا ما تمت برمجته في حقول تستهدف حالات الانحراف باستخدام الغاية[2] .

المطلب الثاني: العقد الإداري الالكتروني

يحظى العقد الإداري باهتمام تشريعي على اعتباره احد أساليب ممارسة النشاط الإداري، ومما لاشك فيه أن أهميته زادت نتيجة التطور التقني و التكنولوجي فأصبح وسيلة لتحقيق التنمية لما له من خصائص و مميزات و هذا ما سنحاول تبيانه من خلال الفرع الأول الذي يتطرق الى تعريف و خصائص العقد الإداري الالكتروني، أما الفرع الثاني فيتناول أركان و ضوابط العقد الإداري الالكتروني.

الفرع الأول: تعريف و خصائص العقد الإداري الالكتروني

1- **تعريف وأهمية العقد الإداري الإلكتروني**

يقتضي تعريف العقد الإداري الالكتروني معرفة تعريف العقد و الذي يعرف بأنه اتفاق إرادتين على ترتيب اثر قانوني، بإنشاء التزام أو نقله أو تعديله آو زواله أما العقد الإداري فهو اتفاق يكون احد أطرافه شخصا معنويا عاما بقصد إدارة وتسيير احد المرافق العامة، و تظهر فيه نية الآخذ بأسلوب القانون العام، ذلك من خلال تضمين العقد شروطا استثنائية غير مألوفة في تعاملات الأفراد[3].

و من خلال التعريف السالف الذكر يمكن تحديد ملامح العقد الإداري الالكتروني بأنه العقد الذي يبرمه شخص معنوي عام بوسائل الكترونية كليا أو جزئيا بقصد تسيير مرفق عام أو تنظيمه[4]، وتظهر فيه نية الإدارة في الأخذ بأحكام القانون العام، و بالتالي فالعقد الالكتروني ليس صورة من صور العقود الإدارية بل هي ذات لعقود الإدارية المألوفة، حيث أن وسيلة التعاقد في العقود الإدارية التقليدية تكون

1 حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص.114.

2 احمد يوسف عاشور الحديدي، المرجع السابق، ص.147.

3 احمد يوسف عاشور الحديدي، المرجع السابق ، ص.158.

4 حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص.157.

وفق للإجراءات و الطرق العادية المستندة أساسا على الكتابة الورقية، في حين نجد العقود الإدارية الالكترونية تقوم وفق طرق الالكترونية عن بعد ودون تبادل مادي للأوراق و الوثائق و المستندات[1].

ومنه تظهر أهمية العقد الإداري الالكتروني في :

- التغلب على مشكلة البيروقراطية في إجراءات إبرام العقود الإدارية؛
- توفير الكلفة المادية على الإدارة؛
- إتاحة الفرصة لأكبر عدد ممكن من المتعاقدين محليا و دوليا لمعرفة المناقصات و المزايدات المطروحة من طرف الدارة؛
- السرعة في التبادل البيانات بين أطراف العقد و توفير الشفافية[2].

و بعد معرفة أهمية العقد الإداري الالكتروني نورد أهم خصائصه

2- خصائص العقد الإداري الإلكتروني

تتمثل في :

- من حيث الإثبات فيمكن ذلك عن طريق المحررات الالكترونية؛
- من حيث التنفيذ يتم بطريقة الكترونية عبر شبكة الانترنيت؛
- من حيث الطابع الدولي في الغالب يتميز بالطابع الدولي حيث يربط أطرافا من دول مختلفة بطريقة الكترونية، غير أن هذه الخاصية تثير التساؤل حول القانون الواجب التطبيق و المحكمة المختصة بمنازعات إبرام العقد الالكتروني[3].

الفرع الثاني: أركان و ضوابط العقد الإداري الالكتروني

تقوم العقود عامة ومنها العقود الإدارية على أركان ثلاثة هي الرضا و المحل و السبب،و تخضع هذه الأركان لنفس الأحكام القانونية سواء القانون الخاص أو القانون العام.

1- أركان العقد الإداري الالكتروني:

---

1 احمد يوسف عاشور الحديدي، المرجع السابق، ص.159.

2 حمدي قبيلات، المرجع السابق، ص.160.

3 عبد السلام هابس السويفان، المرجع السابق، ص.331.

ركن الرضا: يقصد به اتجاه إرادتين و اتفاقهما نحو إحداث اثر قانوني و الرضا بالنسبة للإدارة يجب أن يكون صادرا من الجهة المختصة بالتعاقد وفقا للنظام المقرر من حيث الاختصاص و الشكل،فالتعاقد باسم الإدارة لا يملكه إلا أشخاص حددهم المشرع وفقا للعقود العامة بحيث لا يجوز لغيرهم ممارسته أو تفويضه لغيرهم إلا وفق الحدود والقيود التي يفرضها المشرع.

و التعبير عن الإرادة في العقود الإدارية الالكترونية يتم الكترونيا عن طريق البريد الالكتروني أو عن مواقع الانترنيت أو عن طريق المحادثة بحيث انه يجب أن يكون التعبير عن الإرادة خاليا من عيوب الإرادة والمتمثلة في الغلط والغبن والتدليس و الإكراه، و المقصود بالغلط هنا هو الغلط الجوهري الذي يقع على ذات الشيء أو الشخص المتعاقد أو طبيعة العقد أما فيما يخص التدليس فقد أتاح القضاء الفرنسي للمتعاقد عبر الانترنيت من إبطال العقد الناجم عن الكتمان، و في الأخير فانه يصعب تصور الإكراه في العقد الإداري الالكتروني[1].

ركن المحل : محل العقد هو العملية القانونية التي يراد تحقيقها من حيث إنشاء حقوق و التزامات متقابلة للمتعاقدين فيشترط أن يكون موجودا أو ممكنا، معينا أو قابل للتعيين، ونفس الشيء بالنسبة لمحل العقد الالكتروني أن يكون معينا من خلال وصف المنتج أو الخدمة وصفا مانعا للجهالة، أما المعاينة فيقصد بها الاطلاع على المنبع اطلاعا يمكن من معرفة حقيقة وفقا لطبيعته[2].

ركن السبب: لا يختلف الحديث في سبب العقد الإداري الالكتروني عنه في العقد الإداري التقليدي ذلك أن العقد لا يتم ما لم يكن له سبب مشروعا، و السبب سواء كان مباشرا أو غير مباشر يفترض وجوده و إلا عد العقد باطلا لتخلف ركن من أركانه[3].

2- ضوابط تمييز العقد الإداري الالكتروني:

يستوجب البحث في معيار العقد الإداري الالكتروني دراسة مدى توافر معايير العقد، و المتمثلة في المعيار العضوي من خلال وجود الشخص المعنوي العام في العقد، و المعيار الموضوعي و المتمثل في استعمال هذا الشخص لأساليب القانون العام عن طريق تضمين العقد الإداري شروطا استثنائية غير

1 احمد يوسف عاشور الحديدي، المرجع السابق، ص ص. 164-166.

2 احمد يوسف عاشور الحديدي، المرجع السابق، ص.167.

3 ، المرجع نفسه، ص ص. 168-169.

مألوفة في القانون الخاص، و على هذا الأساس فان دراسة ضوابط التمييز تنقسم إلى ضوابط شكلية و أخرى موضوعية[1].

فالمعيار الشكلي يوجب وجود الشخص المعنوي في العقد، غير انه يلاحظ في السنوات الأخيرة أن القضاء الإداري الفرنسي خطى خطوات بعيدة بإقراره إمكانية إبرام العقد من قبل شخص من أشخاص القانون الخاص بالإنابة الضمنية عن الشخص المعنوي العام، و منه وفقا لهذا الضابط يمكن للشخص المعنوي العام الممثل بالدولة أو احد مؤسساتها أو احد الأشخاص القانون الخاص بموجب الوكالة الصريحة أو الضمنية أن يبرم العقد الإداري الالكتروني، و يمكن تمييز هذا العقد عن العقد المدني وهذا وفقا للتوجيهات الأوربية الخاصة بإبرام العقود الإدارية الصادرة سنة 2004، التي أدخلت مفهوما جديدا للشخص المسؤول عن العقد بتسمية "السلطات المتعاقدة " مما فتح المجال لانَّ يُبْرِم العقد الإداري الدولة أو احد مؤسساتها أو وكيل الشخص المعنوي العام[2].

أما فيما يخص الضابط الموضوعي فلا يكفي مجرد ظهور الشخص المعنوي العام كطرف في العقد الإداري بل لابد من توافر ضوابط تتعلق بمضمون وموضوع العقد، وبما أن العقود الإدارية الالكترونية تجري عادة من خلال وسائط الالكترونية فهل تؤثر على مضمون العقد و جوهره ؟

و للإجابة على هذا السؤال فان تلك الوسائط لا تؤثر في مضمون العقد، ذلك أن العقد الإداري الالكتروني يتفق مع العقد التقليدي من حيث الأركان و الآثار حيث يرى الأستاذ "Thierry revêt" انه طالما العقد الالكتروني يتم من خلال وسيط الكتروني فالوسيط لا يتدخل في جوهر العقد الإداري[3].

خاتمة:

من خلال كل ما تقدم يمكن استخلاص أن إفرازات عصر تكنولوجيا المعلومات قد اثر في النشاط الإداري للسلطة الإدارية سواء ما تعلق منها بالأعمال المادية أو التصرفات القانونية الصادرة عن المرافق و المؤسسات العمومية من خلال إبراز اثر التكنولوجيا على عناصر القرار الإداري، و الوقوف على ماهية العقد الإداري الالكتروني و مختلف أركانه في الأخير خلصنا إلى نتائج أهمها :

---

1 المرجع نفسه، ص.170.

2 المرجع نفسه، ص.172.

3 احمد يوسف عاشور الحديدي، المرجع السابق ، ص. 174.

- الأثر الكبير للتكنولوجيا في حياتنا اليومية من خلال بروز مصطلحات جديدة في القانون الإداري من بينها الإدارة الإلكترونية القرار الإداري الالكتروني العقد الإداري الإلكتروني التوقيع الالكتروني ؛
- المساهمة في القضاء أو الحد من مشاكل البيروقراطية و الفساد الإداري من خلال ضمان الإدارة الالكترونية للشفافية و السرعة وجودة الخدمة العمومية و تكريس مبدأ دوام و سيرورة المرفق العام ؛
- استخدام الإدارة لأسلوبي القرار الإداري الالكتروني و العقد الإداري الالكتروني يساهم في التقليل من الأعباء العامة و الحصول على أفضل العروض و أجود الخدمات؛
- أن تطور مفهومي القرار و العقد الإداري يتماشى وميزة أن القانون الإداري مرن ومتطور باستمرار ؛
- الأثر الكبير للتكنولوجيا في تطوير مفهوم الرقابة الإدارية حيث تصبح أكثر فعالية من خلال السرعة في معرفة الاختلالات الإدارية ومعالجتها بسرعة كذلك؛
- مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين و جودة خدمات المرافق العمومية ؛
- تعزيز مبدأ الديمومة و الاستمرارية في تقديم الخدمات من خلال ضمان الخدمة على مدار 24 ساعة و كذلك تدعيم الشفافية.

وبناءا على كل ما تم التطرق له يمكن اقتراح بعض التوصيات:

- ضرورة تطبيق أسلوب الأعمال القانونية الالكترونية عن طريق العمل بالقرارات و العقود الإدارية الالكترونية تحقيقا للجودة و السرعة و الشفافية في أداء الخدمة العمومية.
- زيادة الوعي لدى الأفراد بمزايا و فوائد الأخذ بأسلوب الإدارة الالكترونية و كذلك لدى مختلف الأجهزة الإدارية في الدولة.
- تعزيز النصوص القانونية أو تعديلها بما يتلاءم و التوجه نحو عصرنة الإدارة العمومية، و تحديث الأجهزة الالكترونية في المرافق العامة .
- الحرص على التكوين المستمر للموظفين و تحسين مستواهم خاصة في مجال تقنيات الاتصال الحديثة.

قائمة المصادر والمراجع:

النصوص القانونية والتنظيمية:

1- التعديل الدستوري لسنة 2020، الصادر بالمرسوم الرئاسي رقم 442/20 المؤرخ في 2020/12/30 يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، المصادق عليه في استفتاء 01 نوفمبر 2020، الصادر بالجريدة الرسمية عدد 82 المؤرخة في 30 ديسمبر 2020.

الكتب:

1-احمد بركات،القرار الإداري، الجزائر، دار هومة، 2018 .

2- احمد يوسف عاشور الحديدي، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2017.

3- حسين عثمان محمد عثمان، أصول القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، 2010.

4- حمدي قبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، ط1، الأردن، دار وائل للنشر، 2014.

5- محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري- تنظيم الإدارة- نشاط الإدارة-وسائل الإدارة، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2006.

6- عبد السلام هابس السويفان، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية دراسة تطبيقية، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2012.

7- علاء طالب فرحان طالب، علي الحسين حميدي العامري، إستراتيجية محاربة الفساد-الإداري و المالي- مدخل تكميلي، الأردن، عمان، دار الأيام للنشر و التوزيع، 2014.

المقالات والدراسات:

1- راضية سنقوقة، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد المرفق العام"، **مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية**، العدد الثاني عشر، جانفي 2018.

الخدمة العمومية الالكترونية وحقوق الإنسان..
أسباب التحول وفعالية الأداء

فوزية بن عثمان، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف2
fouziabenatmane@yahoo.fr
سهام بن دعاس، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف2
bendaas.siham@gmail.com

Electronic public service and human rights
Reasons for transformation and performance effectiveness

Fouzia Benatmane
Siham Bendaass
Department of Law, Faculty of Law and Political Science, University of Setif2

Abstract
The goal of the transition to an electronic public service is to raise the level of services, improve the response of public sector institution to the needs of citizens, protect their rights and meet their aspirations, to achieve people's satisfaction with government services.
This intervention comes to focus on the quality of the public service as a guarantor for the protection of human rights, especially its transformation into the digital space, and to identify the reasons for resorting to technological means and to try to evaluate Algeria's efforts in the field of digitizing government departments according to quantitative indicators, to reach that change in public communication, by re-engineering the interaction, Managing dialogue and the pattern of participation in the context of increasing the effectiveness of the electronic public service in fulfilling human rights.

Keywords: Digital space, Electronic public service, Human rights, Information transparency, Participation,

الملخص:

إن الهدف من التحول إلى الخدمة العمومية الالكترونية هو الرفع من مستوى الخدمات، وتحسين استجابة مؤسسات القطاع العام لحاجيات المواطنين وحماية حقوقهم وتلبية تطلعاتهم، لتحقيق الرضا من قبل الناس عن خدمات الحكومة.

وتأتي هذه المداخلة لتركز على جودة الخدمة العمومية كضامن لحماية حقوق الإنسان، خاصة بتحولها إلى الفضاء الرقمي، والوقوف على أسباب الاحتكام للوسائل التكنولوجية ومحاولة تقييم مجهودات الجزائر في مجال رقمنه الإدارات الحكومية وفق مؤشرات كمية، للوصول إلى ذلك التغيير في الاتصال العمومي، بإعادة هندسة التفاعل، وإدارة الحوار ونمط التشارك في إطار زيادة فعالية الخدمة العمومية الالكترونية في الوفاء بحقوق الإنسان.

المفتاحية: الخدمة العمومية الالكترونية؛ الفضاء الرقمي؛ المشاركة؛ حقوق الإنسان؛ شفافية المعلومات

المقدمة

تضطلع الدولة بوظائف عديدة في سبيل الوفاء بالتزاماتها تجاه مواطنيها، منها أن تكون بؤرة العقد الاجتماعي الذي يحدد المواطنة، وأن تضطلع بمسؤولية توفير الخدمات العامة[1]، مثل خدمات التعليم والصحة، وتوفير ظروف مناسبة للعمل، وتأمين الأفراد ضد مخاطر الشيخوخة والعجز والبطالة، واعتماد العدالة في التوزيع بالنسبة للفرص والموارد.

من هنا كان لتوافر جهاز إداري جيَد يتحكم في الوسائل التكنولوجية ويستخدم الفضاء الرقمي، ويتمتع بالكفاءة والنزاهة أهمية خاصة للدولة، ليس فقط لنموها وتطورها الاقتصادي، وإنما أيضا لاستقرارها، وتحقيق رضا مواطنيها.

إضافة إلى ذلك، فان نهج الإدارة العامة المعنية بتقديم الخدمة العمومية تطور أيضا، وتحولت في عدد من الدول والمؤسسات إلى ما يُطلق عليه بالإدارة العامة الحديثة، أو ما يُعرف بنهج الإدارة بالنتائج، والذي يُعدَ في غاية الأهمية لإنجاح وترشيد الخدمة العمومية[2].

في هذا الإطار، بذلت الجزائر جهودا كبيرة منذ 2007 بعد التحول إلى نمط الإدارة العمومية الالكترونية، بتبني السلطات العمومية لعصرنة وترشيد الخدمة العمومية خاصة على المستوى المحلي، فهي ركزت على تطوير الخدمة العمومية وسلوك نهج الإدارة بالنتائج، وذلك بالرفع من كفاءة الموظفين، وتفعيل جهاز الرقابة بتبني الإدارة الالكترونية.

لذلك تحاول هذه الورقة البحثية مناقشة الإشكالية التالية: **إلى أي مدى وُفق نهج التحول إلى الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر في تحقيق الرضا العام للمواطن؟**

---

[1] فكمية ونوعية الخدمات العمومية إنما تعتمد على التفاعل بين ثلاث أطراف، السياسيون وصانعي السياسات، المؤدون للخدمة العامة، والمواطنون المستفيدون من هذه الخدمات كزبائن، انظر:

La Bank Mondial, Rapport sur le Développement au Moyen-Orient et en Afrique du Nord 2003, Vers une Meilleure Gouvernance au Moyen-Orient et en Afrique du Nord: Améliorer L'Inclusivité et la Responsabilisation.

[2] فقد حدث تحول جوهري في الإدارة العامة نتيجة تلك التغيرات والتحديات التي واجهت وتواجه الإدارة العامة الحكومية، بحيث تحولت من إدارة عامة تقليدية ضعيفة الاستجابة للمواطن، إلى إدارة عامة حديثة بفعل القدرات التي اكتسبتها في التخطيط، والتنسيق، والتنفيذ، والرقابة على السياسات المتبعة، من خلال استخدامها للتكنولوجيات الحديثة (نظام الإدارة الالكترونية) وبناء وتنمية القدرات البشرية في الكيانات الداعمة لمراكز صنع السياسات.

وتبعا لذلك، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأكثر مواءمة مع طبيعة الموضوع وهذه الإشكالية المراد مناقشتها، للبحث في كل ما يتعلق بمشتملات الموضوع المرتبطة خصوصا بالخدمة العمومية وعلاقتها بحقوق الإنسان خاصة من حيث فعالية ترشيد هذه الخدمة التي تعتبر كضمانة قوية للوفاء بحقوق المواطن، وهو الأمر الذي دفع بالجزائر إلى التحول نحو الرقمنة ومعالجة مختلف الاختلالات التي تعاني منها الخدمة العمومية، لنصل إلى بيان أهم آليات التمكين و مؤشرات الفعالية وتقييمها.

الخدمة العمومية وعلاقتها بحقوق الإنسان:

تشكل الخدمة العمومية تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العمومية الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، ونفصل في هذا كما يلي:

تعريف ومميزات الخدمة العمومية:

الخدمة العمومية كما يعرفها خبراء الإدارة العامة هي الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها لمختلف فئات المجتمع بما فيها الفقراء والمهمشين وسكان المناطق النائية، والالتزام في منهج توفيرها، إنما يقوم على فكرة أساسية مفادها أن مصلحة غالبية المواطنين في المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات، وذلك بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.

وتلبية هذه الخدمات العامة مثل الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية، وخدمات الأمن والعدالة والسكن وغيرها، هي بالأساس مسؤولية الدولة ممثلة في الأداء الحكومي بصفه مستمرة ودائمة، وتظهر أهم ميزات الخدمات العمومية كما يلي:

- أن تقديم تلك الخدمات العمومية تتعلق بإشباع الحاجات الأساسية والضرورية لجميع المواطنين في الدولة بغض النظر عن قدراتهم المالية[1]،
- إن تقديم تلك الخدمات هو بالدرجة الأولى مسؤولية الدولة باعتبار أن ذلك يشكل إحدى دعائم سيادتها.

[1] وهو ما يتطلبه التمكين الحقوقي في مجال الخدمة العامة، لذا فإن برامج المؤسسات الدولية التي يتم دعمها من قبل البنك الدولي، والأمم المتحدة، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، والعديد من المنظمات الدولية الأخرى التي تعمل على إصلاح إدارة القطاع العام لعدد من الدول، تعمل على إعادة هيكلة إجراءات عمل الإدارة الحكومية لتنسجم مع التركيز على الإدارة بالنتائج في تقديم الخدمات، لتكون قريبة، وتحقق الاستجابة لطلبات المواطنين.

– إن إدارة تلك المرافق بكفاءة عالية، مطلب ضروري لحسن استغلال الموارد المخصصة لها.

تحسين الخدمة العمومية ضمانة للوفاء بحقوق الإنسان:

جاء في قرار الجمعية العامة رقم 277/57 المؤرخ في 07 مارس 2003، أن كفاءة وفعالية الإدارة العامة، والمساءلة والشفافية وطنيا ودوليا على السواء، قد تلعب دورا حيويا في تحقيق الأهداف المتفق عليها دوليا في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية والإدارية والسياسية، لتحسين مستوى معيشة الأفراد، وزيادة دخل الفرد، وتقليل حدة الفقر، وترقية حقوق الإنسان على كافة المستويات[1].

تُعرف حقوق الإنسان بأنها مجموعة من الحقوق التي يتمتع أو يجب أن يتمتع بها كل فرد في المجتمع الذي يعيش فيه وهو ما يحتم أن تكون هذه الحقوق عالمية يتمتع بها كل فرد بصفته إنسانا دون تمييز بين فرد وآخر، كما يجب أن تجد هذه الحقوق صداها في التزام قانوني بتطبيقها، وليس التزاما أخلاقيا [2].

لذلك تُفهم حقوق الإنسان بأنها تلك الحقوق غير القابلة للتجزئة أو المساس بها، والتي تجب للإنسان لكونه إنسانا، والتي تهدف لتحقيق الكرامة الإنسانية، فضلا عن أنها تشكل التزاما قانونيا سواء على المستوى الوطني أو الدولي.

في هذا السياق، تؤكد لجنة حقوق الإنسان في قرارها 64/2000 أن الدولة يقع عليها الالتزام بضمان التمتع الفعلي بجميع حقوق الإنسان على الصعيد الوطني[3].

فالمطلوب إذن، هو مؤسسات قادرة على احترام وضمان حقوق الإنسان، وإدارة عامة حكومية قادرة على تحسين الاستجابة لاحتياجات المواطنين[4].

[1] Bureau Haut Représentant pour les pays les moins avancés, les pays en développement sans littoral et les petits Etats insulaires en développement, UN-OHRLSS & UNDP: La Gouvernance pour L'avenir, Démocratie et Développement dans les pays les moins avancés. WWW.sa.undp.orgتاريخ التصفح: 2020/2/26

[2] مصطفى عبد الغفار، **ضمانات حقوق الإنسان على المستوى الإقليمي**، مركز القاهرة لدراسات حقوق الإنسان 2000، سلسلة أطروحات جامعية (3)، ص14.

[3] UN-OHRLSS & UNDP: La Gouvernance pour L'avenir, Démocratie et Développement dans les pays les moins avancés. op.cit, p51

[4] حيث اعتبر إعلان وبرنامج عمل فينا الذي صدر عن المؤتمر الدولي لحقوق الإنسان، أن هذه الأخيرة هي حقوقا يكتسبها جميع البشر بالولادة، وأن حمايتها وترقيتها هما المسؤولية الأولى الملقاة على عاتق الحكومات. بالتالي، قان الدولة تعتبر كمدين أساسي بهذه الالتزامات، يجب عليها أن تبذل أقصى جهدها من أجل تحقيق حقوق الإنسان والحد من الفقر، وهذا في حد ذاته يعزّز الحاجة إلى

ويكون ذلك من خلال المبادئ الأساسية التي تتسم بها تحسين الخدمة العمومية والمتمثلة في المساواة، الاستمرارية والتكيف أو الموائمة بحسب التفصيل التالي:

– المساواة كمبدأ لتحسين الخدمة العمومية من اجل ضمان حقوق الإنسان:

وهو مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العمومية، كما انه عامل مهم للديمقراطية الإدارية، ومضمون هذا المبدأ، انه ينبغي أن يحصل جميع الأفراد على الخدمة العمومية وان تتساوى الضريبة أو الرسم في المراكز القانونية والمواقع المشابهة، هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير وتقديم الخدمة العمومية دون عوائق، وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء.

– الاستمرارية كمبدأ لتحسين الخدمة العمومية من اجل ضمان حقوق الإنسان:

ويعني هذا المبدأ أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية والانتظام، وذلك بإتاحة الخدمة لأي شخص هو في حاجة لها في ظل ظروف محددة، إلا في حالات يتعذر على الهيئات المعنية بتقديم الخدمة العمومية أن تستمر في تقديمها، ويكون ذلك طبعا، وفق انتهاج نظام معلوماتي، يُمكّن المنتفعين من الخدمة من معرفة سبب ووقت تعذر تقديم الخدمة.

– الموائمة كمبدأ لتحسين الخدمة العمومية من اجل ضمان حقوق الإنسان:

أو مبدأ التكيف بأنه يجب أن يوافق تطور وكفاءة وفعالية تقديم الخدمات العمومية تطور حاجيات المواطن، على اعتبار أن هذه الحاجيات تتغير وتتطور بحسب طبيعة المجتمع.

ومن التطورات الحاصلة في هذا المجال، ذلك التقدم السريع لتقنية المعلومات والاتصالات، والذي كان له الأثر البالغ في بروز نموذج جديد من الإدارة يتميز بدقة وسرعة أداء الأعمال وبجودة الخدمات التي تنجزها، وهي ما تُعرف بالخدمات العمومية الالكترونية، الأمر الذي فرض على الدولة الجزائرية ضرورة التحول إلى انتهاج هذا النموذج الجديد، خاصة وأن الخدمة العمومية بالجزائر تعاني من مشكلات عدَة، غيَبت رضا المواطن، وأهدرت حقوقه، وهو ما نوضحه فيما يلي:

وجود إدارة عامة ذات كفاءة وفعالية، وتحتكم للشفافية والمساءلة، تعمل على تحسين مستوى معيشة السكان، وزيادة مستوى الدخل الفردي، وتقليل حدة الفقر، وترقية حقوق الإنسان على كافة المستويات.

UN-OHRLSS & UNDP: La Gouvernance pour L'avenir, Démocratie et Développement dans les pays les moins avancés. op.cit, P52

أسباب التحول إلى الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر:

هناك أسباب عديدة فرضت على الجزائر التوجه نحو الخدمة العمومية الالكترونية، لعل أبرزها تلك المشكلات التي تعاني منها الخدمة العمومية والتي أدت إلى تدني نوعية الخدمة الموجهة للمواطن، إضافة، إلى ذلك التقدم العلمي والتقني والتطور التكنولوجي الهائل الذي لامس كل المجالات، الأمر الذي فرض ضرورة تبني الإدارة الالكترونية[1] وتحسين الخدمة العمومية والوصول إلى رضا المواطن، وهو ما نبينه فيما يلي:

مشكلات الخدمة العمومية وضعف المرفق العام في تحقيق رضا المواطن:

تشكل الإدارة العامة الحكومية أداة الدولة في تحسين مستوى معيشة المواطنين، وتلبية حقوقهم وتطلعاتهم، من خلال تحسين تقديم الخدمات العمومية وتحسين الاستجابة لمختلف الحاجات، وتنفيذ حقوق المواطن. غير أن مشاكل عدَة قد تحول دون تحقيق ذلك، لعل أبرزها، مشاكل الهياكل التنظيمية، مستويات الموظفين والعاملين بالجهاز الحكومي، أنظمة الأجور وتصنيف الوظائف وغيرها من مشكلات الخدمة العامة[2].

فكثيرا ما كان يُنظر إلى الإدارة العامة في الجزائر وفي غيرها من الدول النامية كإدارة تقليدية لعجزها عن تحقيق طموحات المواطنين وتلبية احتياجاتهم بالمستوى المطلوب، ويظهر عجز هذه الإدارات في عدم توفر المهارات، البعد المالي، شيوع مظاهر الفساد والرشوة والمحسوبية، غياب ثقة المواطن بالإدارة، وضعف القدرات الإدارية أو المرونة لمعالجة بعض المشاكل المعقدة، خاصة تلك التي تمس المواطن بصفة مباشرة، والتي تساهم كلها في مزيد من نقاط الضعف للخدمة العمومية[3].

---

[1] تعرف الإدارة الالكترونية بأنها "استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان". عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة 2010، ص 14.

[2] زهير عبد الكريم الكايد، الحكمانية Govenance: قضايا وتطبيقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2003، دراسات ومنشورات، ص 105،106

[3] إضافة إلى العديد من الأسباب التي نجدها في الدول النامية خاصة، نذكر منها:

- افتقار المرافق العمومية إلى التنظيم السليم المبني على أسس علمية وإدارية صحيحة
- ضعف أساليب ومناهج إتمام المعاملات مع المواطنين ومختلف المؤسسات والفاعلين وقطاع الأعمال
- تفاقم مشكل البيروقراطية السلبية وحدة الروتين الإداري، الأمر الذي أدى الى غياب المرونة في تقديم الخدمات المرفقية.
- غياب المساءلة القائمة على تقويم فعال وموضوعي لأداء الموظفين على مستوى المرافق العمومية، الأمر الذي نتج عنه شيوع مظاهر الفساد والتسيب.

ويرتبط واقع الخدمة العامة والقطاع العمومي في الجزائر بشكل عام ارتباطا وثيقا بمظاهر التخلف السياسي والإداري والتنموي، والتي يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

أولا : ضعف المشاركة المجتمعية في عملية صنع القرار، لاسيما من قبل المؤسسات الديمقراطية كالمجالس المنتخبة وجمعيات المجتمع المدني، وهذا في حد ذاته فتح المجال واسعا أمام كل مظاهر الفساد كالرشوة والمحاباة واختلاس المال العام وهدره.

ثانيا: غياب شفافية المعلومات، وغياب الرقابة الفعالة والمساءلة وحكم القانون في الإدارة المحلية الجزائرية، وتفشي الغموض في أساليب العمل ما أدى إلى حالة من التسيب وذيوع الظواهر السلبية للبيروقراطية، والتحايل على القوانين، والغيابات غير الشرعية، واحتقار العمل كقيمة حضارية.وهذا كله يقود إلى فقدان ثقة المواطن في قيمة ونوعية الخدمة المقدمة.

ثالثا: غياب المخطط الهيكلي العام، وعدم وضوح السياسات العامة لهذه الإدارة، إضافة إلى بطئ حركة القوانين والتشريعات، وغياب المعايير العلمية مقارنة بالتغيرات المجتمعية والعالمية والإدارية التنموية[1].

كل هذا اثر على مجمل السياسات المتخذة قصد تفعيل جدي لعملية الإصلاح ا لإداري في الجزائر، سواء ما تعلق منها بالعنصر البشري، أو بأساليب العمل والإدارة.

رابعا: تسييس الموظفين، وتفشي ظاهرة المحسوبية والجهوية والولاء للقبيلة والعرش، بالنتيجة عدم وضع المواطن في صلب اهتمام الإدارة. إضافة إلى تضخم حجم العمالة في الوحدات الإدارية، وانخفاض مستوى أدائها، لضعف مستوى التدريب والتكوين، وهذا يقود طبعا إلى ضعف أو تدني مستوى الخدمة المقدمة للمواطن.

تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به:

أدى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ظهور أشكال جديدة من التعاملات في كافة المجالات، وهو الأمر الذي جعل الكثير من الدول المتقدمة منها خاصة، إلى تطوير الآليات والوسائل

[1] وهذا راجع في جانب منه، إلى الاعتماد على الحلول المعدة مسبقا، وتقبُل كل ماهو جديد، دون مراجعة، ودون اعتبار للاختلاف في الظروف والبيئة الثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية، إضافة إلى إخفاء حقيقة الإخفاقات وعدم الاعتراف بالمشكلات لدى الرأي العام. حول هذا الموضوع انظر: بومدين طاشمة، **الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر**، ص(26-51).مجلة التواصل، العدد 26، جوان 2010، جامعة باجي مختار -عنابه-الجزائر.

التقنية المستخدمة لتنفيذ مختلف السياسات ومتابعة تنفيذها في الإدارات الحكومية، قصد تحسين مستوى الأداء الحكومي وجعله أكثر فعالية وبكفاءة عالية، خاصة لما يتعلق الأمر بتحقيق الاستجابة لمختلف حاجيات ومتطلبات المواطنين.

وعلى هذا الأساس، لم يعد أمام دولة مثل الجزائر في إطار مسايرة الركب الحضاري والتقدم التكنولوجي في العالم، سوى الاتجاه نحو مجتمع المعلومات والفضاء الرقمي، بانتهاج نظام الإدارة الالكترونية في مرافقها العمومية في محاولة منها لتحقيق أكبر قدر من الفعالية والكفاءة في الخدمة العمومية الالكترونية، والوصول إلى رضا المواطنين من خلال تقديم خدمة عامة ذات جودة.

فالتقدم التكنولوجي والثورة المعرفية التي هي نتاج العولمة ساهمت في تبني الجزائر للإدارة الالكترونية كأداة للتغيير الإداري[1]، بحيث يمكن للمسئولين في الجهاز الحكومي الانتقال من الأساليب التقليدية للإدارة إلى أساليب إدارية جديدة يمكن من خلالها التعامل مع البيئة الجديدة والمتغيرة في العمل الإداري الحكومي بأسلوب منظم ومهني يؤدي إلى الشفافية في العمل الإداري والمشاركة في اتخاذ القرارات، وهو ما من شأنه الرفع من فعالية الخدمة العمومية باتجاه تنفيذ حقوق المواطن وتلبية حاجياته وتطلعاته وفق ما نوضحه فيما يلي:

أية فعالية للخدمة العمومية الالكترونية في الوفاء بحقوق الإنسان؟:

صحيح أن الجزائر بادرت بانتهاج نموذج الإدارة الالكترونية، وحفزت مؤسساتها على تفعيل الخدمة العمومية الالكترونية لتحسين الاستجابة لاحتياجات المواطنين، وضمان حقوق الإنسان، فما هي ابرز الآليات المعتمدة؟ وهل فعلا وُفق هذا النهج في الجزائر في تحقيق رضا المواطن وتلبية حقوقه؟.

آليات الخدمة العمومية الالكترونية في الوفاء بحقوق الإنسان

---

[1] تعرف إدارة التغيير على أنها منهجية إجرائية محددة تعطي القدرة على مراجعة التغيير المقترح من النواحي الفنية والعملية ومعرفة مدى الاحتياجات العمل بأسلوب واضح وموحد مع القدرة على تعديله وفق لمتطلبات العمل والخبرات الناتجة عن التطبيق، كما تعرف أيضا بأنها ظاهرة طبيعية تقوم على عمليات إدارية متعددة، ينتج عنها إدخال تطوير بدرجة ما على عنصر أو أكثر، ويمكن رؤيته كسلسلة من المراحل التي من خلالها يتم الانتقال من الوضع الحالي إلى الوضع الجديد أي أن التغيير هو التحول من نقطة التوازن الحالية إلى نقطة التوازن المستهدفة للتكيف مع البيئة بطريقة أفضل ولتطوير الأنماط السلوكية للعاملين. حول مختلف التعريفات لإدارة التغيير، انظر: عياض عادل، إدارة التغيير والموارد البشرية بمؤسسات الاتصالات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة manifestation.univ-ouargla.dz
تاريخ التصفح: 2020/2/27.

مع ما يشهده العالم من هذا التقدم التكنولوجي والفضاء الرقمي، فان الحكومة الجزائرية ومن أجل منح فعالية أكثر لأدائها وزيادة الكفاءة، سعت إلى تطوير وترقية المرافق العمومية وعصرنتها باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة لتمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية طوال الوقت وخلال أيام الأسبوع أينما وُجد، بغض النظر عن وقت ومكان تواجده، وهو ما طور من نمط العلاقة بين المرفق العمومي والمستهدف من الخدمة، وفق ما توفره من شفافية وسهولة الوصول إلى المعلومات، وتنشيط مشاركة المواطن من خلال الفضاء الرقمي والخدمة الالكترونية وهو ما نوضحه فيما يلي:

الشفافية وسهولة الوصول للمعلومات:

تتأسس الشفافية على حرية تدفق المعلومات، فتوفر المعلومات الدقيقة في مواقيتها، وإفساح المجال أمام الجميع للإطلاع على كل المعلومات الضرورية والموثقة، يساعد في اتخاذ القرارات السليمة في مجال السياسات العامة، وتعتبر الحكومة والمؤسسات الاقتصادية العامة والخاصة مثل البنوك، المصدر الرئيسي لهذه المعلومات ويجب أن تنشرها بعلنية وبصفة دورية من أجل توسيع دائرة المشاركة والرقابة والمحاسبة من جهة، ومن أجل التخفيف من الهدر ومحاصرة الفساد من جهة أخرى[1].

ونجد في هذا السياق، أن نظام الإدارة الالكترونية يساهم إلى حد كبير في تحقيق الشفافية؛ فمن خلالها يمكن لأي متعامل أن يطلع ويعلم بكل ما يتعلق بمعاملاته بوضوح ودون إخفاء أو غموض، حتى أنه يمكن أن يعلم بموقع معاملاته والمرحلة التي وصلت إليها وإن كانت هناك معوقات تحول دون استكمالها[2]؛ وهكذا تتحقق الشفافية من خلال سهولة الوصول للمعلومات بصفة متساوية بين المواطنين والولوج إلى المواقع وإتمام المعاملات، وبذلك نصل إلى **نمط جديد من الاتصال المستمر بين المواطن والمرفق** يكون في أي وقت وبتكلفة مقبولة وبكفاءة جيدة، مع إمكانية فتح المجال للمساءلة والمراجعة وضبط الفساد.

كما تعمل تكنولوجيا المعلومات أيضا على فتح المجال واسعا لمشاركة الجمهور في رسم السياسات العامة للحكومة ومتابعة تنفيذها، والمساهمة في تقديمها من خلال سهولة التواصل التي يوفرها الآن البريد

---

[1] W B, **Governance and Development** , the world Bank Publications , Washington .DC : 1992, p29,39

[2] عبد الفتاح بيومي حجازي، **الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأصلة**، دار الفكر الجامعي، مصر، ط1، 2008، ص241.

الإلكتروني والانترنيت والمواقع الالكترونية، مما يضمن إمكانية التكفل التام بانشغالات وحاجات المواطنين.

المشاركة النشطة للمواطن من خلال الفضاء الرقمي:

كان للنظام الالكتروني والفضاء الرقمي بالغ الأثر في تفعيل الديمقراطية والمشاركة النشطة للمواطنين مع الإدارات الحكومية، من خلال استطلاع رأي هؤلاء المواطنين في شؤون المرافق العمومية وفي مختلف الحاجيات الأساسية والمشكلات العامة، كما أنها تزيد من رضا المواطنين على الحكومة بسبب سرعة حصولهم على الخدمة العمومية.

فالمواطنون ومختلف المتعاملين يقدمون اقتراحاتهم ورغباتهم وملاحظاتهم على القرار بناءا على المعطيات المقدمة من الإدارة، وهنا تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في **إعادة هندسة التفاعل مع المواطن وإدارة الحوار** بين الإدارة والمتعاملين معها، ويمكن ترشيد القرارات الإدارية بواسطة المواطنين من ناحية الأولويات والاختيارات الأساسية التي يبديها هؤلاء المواطنين وليس فقط من الناحية الإجرائية، ومن ثم تتحقق المشاركة النشطة والمستمرة بمفهومها الحديث. ويمكن تعزيز هذه المشاركة من خلال:

- استطلاع الرأي بتوسيع أكبر قدر من المشاركة النشطة للمواطنين في إدارة الشؤون العامة.
- حضور الاجتماعات دون الحضور الجسدي، فكفي الدخول إلى الموقع الالكتروني لتنشيط المشاركة والتفاعل، من خلال عرض جدول أعمال الاجتماعات العامة على الانترنت.
- التصويت الالكتروني الذي يجعل العملية الانتخابية أكثر سهولة[1].

ويمكن القول هنا، أن نظام الخدمة العمومية الالكترونية أثبت قدرته في جعل المواطن فاعل وشريك في إدارة العملية الإدارية وتجويد الأداء الحكومي بما يحقق الصالح العام، ويُؤمَن خدمات عامة ذات نوعية

مؤشرات الفعالية:

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 197.

وهي تلك المؤشرات التي تقيس النتائج، مثل تفعيل وتحصيل نوعية الخدمة العمومية، من حيث نوعية وضع السياسات وتنفيذها ودرجة استقلاليتها، ومن حيث تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للرفع من فعالية أداء إداراتها الحكومية ومختلف المؤسسات بهدف الوصول إلى خدمة ذات جودة ونوعية تحقق الرضا العام للمواطن، ونبين ذلك فيما يلي:

مؤشر فاعلية الحكومة في تحسين الاستجابة لحاجيات المواطن:

لقد أولت الحكومة في الجزائر أهمية بالغة للنظام الإداري والمرافق العمومية وتحسين الخدمات العامة للمواطن في إطار العمل على إنجاح الخطط التنموية، وذلك ضمن برامج الاستثمارات العمومية المتعاقبة، ونخص بالذكر هنا الفترة الممتدة 2010-2014 وأيضا الفترة الممتدة 2014-2019، هذا الأخير الذي رصدت له الدولة نحو262 مليار دولار، والمرجو منه بلوغ نسبة نمو تقدر بـ7 بالمائة مع آفاق 2019. وتبرز مظاهر هذا الاهتمام من خلال تخصيص ميزانيات معتبرة لمجالات الخدمات الموجهة بصفة مباشرة للمواطن، مثل تحسين التعليم في مختلف أطواره، والتكفل الطبي النوعي، وتحسين ظروف السكن، والتزويد بالمياه والموارد الطاقوية وغيرها.

غير أن هذه الانجازات لم ترقى إلى مستويات التقدم التي يتطلع إليها المواطن في الجزائر، هذا من جهة، من جهة أخرى فان مؤشر فعالية الحكومة نفسه يبقى دون المستوى الذي يمكّن من تحسين استجابة القطاع العام والمرافق العمومية لكل طموحات وحاجات الفرد الجزائري.

ومؤشر فعالية الحكومة يقيس **نوعية تقديم الخدمات العامة ونوعية جهاز الخدمة العمومية** ونوعية وضع السياسات وتنفيذها، ومدى مصداقية التزام الحكومة بتلك السياسات[1]، ونورد فيما يلي:

وضع الجزائر وبعض الدول العربية على مؤشر فعالية الحكومة للسنوات: 2008، 2013، 2018

السنوات	2008	2013	2018

[1] لمعلومات أكثر حول هذا المؤشر، يمكن الرجوع إلى التقرير:
Interactive, Worldwide Governance Indicators19World Bank , W B ,WGI 20
تاريخ التصفح 2020/2/26

البلد	مؤشر فعالية الحكومة (0–100)	مؤشر فعالية الحكومة (0–100)	مؤشر فعالية الحكومة (0–100)
الجزائر	31,07	35.07	37,02
المغرب	48,54	54,03	46,63
تونس	66,02	52,13	48,56
مصر	43.20	20,85	30,77

WB, WGI 2019 Iteractive/index.reports

فحسب تقديرات البنك الدولي، فان هذه البلدان يتراوح فيها مؤشر فعالية الحكومة بين المتوسط الى الضعيف ونخص بالذكر هنا الجزائر ومصر، إذ تسجل الجزائر نسبا مئوية أحسنها تقدر ب37,02 لعام 2018، وأضعفها تقدر ب 31,07 لعام 2008، نلاحظ خط بياني متصاعد لمؤشر فعالية الحكومة بالنسبة للجزائر، وهو ما يعكس حجم المجهودات التي بذلتها وتبذلها الدولة في مجال ترقية المرفق العمومي وتحسين الخدمات العمومية، رغم أن المؤشر في حد ذاته يبقى دون المتوسط وهو الأضعف في المنطقة المغاربية مقارنة بتونس والمغرب، ويُعزى ذلك ربما إلى ضعف الإصلاحات الإدارية التي مست الجهاز الحكومي من قبيل تحسين الفعالية والكفاءة والبيروقراطية ونوعية التنظيمات وشفافية العمل الحكومي.

مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

يعتبر إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية في إطار ما يعرف باقتصاد المعرفة.

وقد شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقدما مذهلا وسريعا في الأجهزة والمعدات والبرامج والأدوات المستخدمة، ما ساهم ايجابيا في تنمية الكثير من القطاعات التنموية والصحية والتعليمية وتطويرها.

وفي هذا الصدد، وضعت بلدان عديدة استراتيجيات طموحة لتعزيز الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بينها على سبيل المثال، ألمانيا التي أطلقت إستراتيجيتها بعنوان "ألمانيا الرقمية 2015" التي تؤمن بأن الرقمنة مفتاح الإنتاجية في جميع القطاعات[1].

وحرصا من الجزائر على مسايرة هذا التقدم التكنولوجي، وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للرفع من فعالية أداء إداراتها الحكومية ومختلف المؤسسات بهدف الوصول إلى خدمة ذات جودة ونوعية تحقق الرضا العام للمواطن، فإنها أطلقت مشروع الجزائر الالكترونية (E– Algérie) 2013، والذي يعد من المشاريع بالكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بداية من 2009، لأجل تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة في كافة القطاعات بما يساهم في عصرنة الإدارة العمومية ويجعلها تقدم خدمة أفضل وأبسط للمواطنين.

ويعتبر مشروع الجزائر الالكترونية (E– Algérie)2013 بمثابة إستراتيجية وطنية متكاملة لتحسين السياسة الوطنية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وهو يعتمد 13 محورا رئيسيا نذكر منها ثلاثة هي:

- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية
- تطوير الكفاءات البشرية من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.

وللوقوف على مدى فعالية هذه الإجراءات في إنجاح الاستغلال الجيد لتقنية الاتصالات والمعلومات من حيث جاهزية الشبكات، نورد الجدول التالي الذي يوضح مركز الجزائر وبعض الدول العربية على مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفق التقرير العالمي 2016 الذي يصدره المنتدى الاقتصادي العالمي The Globa Information technology report 2016 والذي بدوره يعتمد على مؤشرات مباشرة ومؤشرات غير مباشر كما يلي:

- **مؤشرات مباشرة:**

–البنية التحتية والمحتوى الرقمي، استخدامات الأفراد والشركات والحكومة، مدى تحمل تكلفة الاتصال

- **مؤشرات غير مباشرة:**

[1] مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
AKI2015_Ch5_Ar.pdf

–التعليم ما قبل الجامعي والتعليم التقني والتعليم العالي، اقتصاد المعرفة، المعرفة من أجل التنمية، البحث والابتكار [1].

وضع الجزائر وبعض الدول العربية على مؤشر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات 2016

البلد	القيمة (1-7)	المركز(139 بلد)
الجزائر	3.2	117
المغرب	3.9	78
تونس	3.9	81
مصر	3.7	96

WEF_GITR_FULL_Report.pdf

وهذه النتائج تؤكد إلى حد ما، ما تعانيه هذه العينة من الدول العربية من ضعف في مستوى التحكم الجيد في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خاصة الجزائر التي تعد المركز الأضعف باحتلالها رتبة 117 من أصل 139 دولة. والأمر هنا يحتاج إلى دراسة معمقة ومتأنية بالنظر إلى الكم الهائل من المجهودات والموارد المالية والبشرية التي أنفقتها الدولة من أجل الاستغلال الجيد لنظام الرقمنة والإدارة الالكترونية.

ورغم ضعف النتائج المتحصل عليها بالنسبة للجزائر فان هذا لا ينفي عنها ذلك التطور الذي نلمسه في الواقع، والمرونة التي أصبح يتعامل بها المرفق العمومي الالكتروني، ومقدار الرضا الذي نلحظه على المواطن ليس بصفة متقدمة جدا، ولكن هناك تحسن ملحوظ لا يمكن إنكاره.

خاتمة:

[1] The, WEF_GITR_FULL_Report.pdf The Globa Information Technology report 2016

ونخلص في نهاية هذه المداخلة، إلى أن الدولة هي المسؤولة عن تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات لمواطنيها بما في ذلك التعليم، خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية، وتوفير مثل هذه الخدمات أمر أساسي لحماية وتنفيذ حقوق الإنسان مثل الحق في السكن والحق في الصحة والحق في التعليم والحق في الغذاء وغيرها من الحقوق.

وإذا كانت الدول المتقدمة طورت من مؤسساتها العمومية بما ستجيب للرفع من مستوى الخدمات العمومية الالكترونية والاستجابة لحاجيات مواطنيها، فان الأمر مختلف بالنسبة لدول نامية مثل الجزائر، والتي تعاني من مشاكل عدة، لعل أبرزها مشاكل الهياكل التنظيمية، مستويات الموظفين والعاملين بالجهاز الحكومي، وغيرها.

ورغم أن الجزائر تتمتع بطاقات وإمكانات هائلة، من حيث الموارد المالية، البشرية والطبيعية، إلا أنها وكما بينت هذه الدراسة أنها تحتل مراتب متدنية على مستوى المؤشرات العالمية بهذا الخصوص، لذلك نقدم بعض الاقتراحات نوجزها فيما يلي:

- الاهتمام أكثر بتدعيم الإدارة الالكترونية في مختلف مؤسسات القطاع العام.
- الاهتمام بمحورية المواطن وانشغالاته في عمليات صنع القرار خاصة على مستوى الجماعات المحلية.
- الاحتكام لمبادئ الديمقراطية التشاركية والشفافية والمساءلة في الإدارات العمومية، كإمكانية حضور المواطنين جلسات المداولات وتعليق ونشر هذه المحاضر، وتقديم الطعون والشكاوى والالتزام بالتحقيق فيها.

المراجع:

الكتب

- عبد الفتاح بيومي حجازي، **الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأصلة**، دار الفكر الجامعي، مصر، ط1، 2008،
- زهير عبد الكريم الكايد، الحكمانية Governance: قضايا وتطبيقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2003، دراسات ومنشورات،

أطروحات الدكتوراه

- مصطفى عبد الغفار، **ضمانات حقوق الإنسان على المستوى الإقليمي** ، مركز القاهرة لدراسات حقوق الإنسان 2000 ، سلسلة أطروحات جامعية (3) ،ص14 .

رسائل الماجستير

- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة 2010

المقالات العلمية

- بومدين طاشمة، **الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر**، ص(26- 51).مجلة التواصل، العدد 26، جوان 2010، جامعة باجي مختار –عنابه–الجزائر.

- عياض عادل، إدارة التغيير والموارد البشرية بمؤسسات الاتصالات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة manifestation.univ-ouargla.dz

باللغة الأجنبية:

- La Bank Mondial**,** Rapport sur le Développement au Moyen-Orient et en Afrique du Nord 2003, Vers une Meilleure Gouvernance au Moyen-Orient et en Afrique du Nord: Améliorer L'Inclusivité et la Responsabilisation.
- Bureau Haut Représentant pour les pays les moins avancés, les pays en développement sans littoral et les petits Etats insulaires en développement, UN-OHRLSS & UNDP: La Gouvernance pour L'avenir, Démocratie et Développement dans les pays les moins avancés.
- **and Development** , the world Bank Publications , Washington .DC 1992, p29,39 W B, **Governance**
- Interactive, Worldwide Governance Indicators19World Bank , W B ,WGI 20
- The, WEF_GITR_FULL_Report.pdf The Global Information Technology report 2016

واقع ورهانات الخدمة العمومية الالكترونية بقطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

عادل بن عمر، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين _سطيف2_

صفاء خلاف، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين _سطيف2_

benamoradel@hotmail.com
Safaa.khe40@gmail.com

الملخص:

تماشيا مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر،اتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى الاعتماد على نموذج الخدمة الالكترونية التي تكفل تحسين خدماتها تجاه المواطنين، وتكسب ثقتهم بالمؤسسة، وموازاة مع محاولة عصرنة قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، بشكل يحقق أفضل النتائج والانجازات وبالتالي تكرس التأسيس لنظام الخدمات العامة الالكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر. سنحاول إذا تقديم مفهوم الخدمة الالكترونية في قطاع البريد، وتتبع تطور قطاع البريد الجزائري، ثم عرض واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، ومحاولة استقراء واقع قطاع البريد الجزائري في السنوات الأخيرة مند 2013، وكذا إعطاء حصيلة التحول نحو الخدمة الالكترونية في قطاع البريد والاتصال.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الخدمة العمومية الالكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، قطاع البريد الجزائري.

abstract:

In line with the development surrounding the Algeria Post Corporation, the latter's policy has tended to rely on the electronic service model that ensures improving its services towards citizens, and gain their trust in the institution, and parallel to the attempt to modernize the postal sector. Information and communication technology has been included to develop services provided to citizens, in a manner that achieves the best results and achievements consequently; the founding of the electronic public services system implemented by Algeria Post Corporation is enshrined. So, we will try to present the concept of electronic service in the postal sector, track the development of the Algerian postal sector, then present the reality of the information and communication communication technology infrastructure in Algeria, and try to extrapolate the reality of the Algerian postal sector in recent years since 2013, as well as give the outcome of the shift towards electronic service in the postal and sector.

Key words: electronic public service, electronic administration, the Algerian postal sector, information and communication technology.

مقدمة:

إن الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن بل يعني تحقيق استقرار المجتمع بصفة عامة، وذلك لأن تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية بما يتماشى وحاجة المواطن تجعل هذا الأخير يشعر بالاطمئنان والثقة بالنظام الحاكم .

اتجهت جهود الجزائر منذ الألفية إلى الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ودمجها في المؤسسات العمومية بهدف تطوير الإدارة وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، حيث تم الشروع في تطبيق بعض الخدمات عن بعد بهدف ضمان السرعة والجودة وقلة التكاليف وهي ما يطلق عليها بالخدمة الالكترونية.

باشرت الدولة اعتماد الخدمة الالكترونية في عدة قطاعات على رأسها قطاع البريد والاتصالات الجزائر باعتبارها مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في توفير وأداء الخدمة العمومية وفق محورين اثنين وبأقل التكاليف وفي جميع أنحاء الوطن، وتتمثل هذه الخدمات في خدمات البريد والطرود البريدية والبريد السريع، والخدمات البريدية المالية بجميع أصنافها.

ومن خلال ما سبق، نطرح الإشكالية التالية :

ما هو واقع وتحديات الخدمة العمومية الالكترونية في قطاع البريد الجزائري؟ وما مدى نجاعتها ؟

أهداف الدراسة :

- تهدف هذه الدراسة إلى مناقشة مدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر
- ومحاولة استقراء واقع قطاع البريد الجزائري في السنوات الأخيرة منذ 2013
- وكذا إعطاء حصيلة التحول نحو الخدمة الالكترونية في قطاع البريد والاتصال.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الالكترونية والبريد الجزائري

أولا: مفهوم وتطور قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري تأسست بعد إعادة هيكلة قطاع البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بموجب القانون 2000-03 المؤرخ في 5 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية. بحيث تم إنشاء بريد الجزائر بموجب المرسوم 43/02 المؤرخ في 14 جانفي 2002. كما أن مؤسسة بريد الجزائر ملزمة بتقديم خدمات عمومية عبر كامل التراب الوطني، و هي مطالبة بضمان استغلال و توفير الخدمات البريدية والمالية. ويمكن تقسيم تطور قطاع بريد الجزائر إلى مرحلتين: [1]

1. من 1962 إلى 2000: "تحد من أجل مواصلة الخدمات و توسيع الشبكات وعصرنتها"

شهدت الجزائر غداة الاستقلال تراجعا كبيرا في ميدان البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال مقارنة مع التطورات التكنولوجية الحاصلة في العالم. إذ كان العجز المسجل في قطاع البريد والهاتف يعكس الحالة المزرية التي كان يعيشها الشعب، خاصة سكان القرى الذين أقصوا تماما من الشبكة البريدية والهاتفية، ولهذا سارعت الدولة الجزائرية إلى تفعيل عدة مخططات تنموية، بيد عاملة قليلة إضافة إلى عدم خبرتها، وكذا بوسائل مادية هشة، وذلك من أجل:

- ضمان استمرارية الخدمات مهما كلف الأمر ذلك
- تضييق الهوة الموجودة بين المدن والقرى، من خلال إنشاء مؤسسات بريدية جديدة
- خلق روابط جديدة من خلال استخدام جميع وسائل النقل لضمان تبادلات منتظمة و متكررة مع كل دول العالم.

مع نهاية عام 1962 كان في حوزة الجزائر 826 مكتب بريد يشتغل على المستوى الوطني، وقد بلغت الشبكة البريدية 3310 مؤسسة في مطلع عام 2000، أما فيما يخص الحسابات الجارية البريدية فكانت 150000 سنة 1962 لتنتقل إلى 5.4 مليون حساب عام 2000. من جهة أخرى تطور عدد

---

[1] عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الواليات المتحدة الأمريكية والجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة، 2010 ،ص127-131/119-122

العمال العاملين بدوام كامل في الإدارة البريدية من 2000 عامل سنة 1962 إلى 21000 عامل سنة 2000. [1]

أما فيما يخص المنافسة فقد تم فتح القطاع جزئيا للتنافس قبل إصلاحات 2000 وذلك من خلال المرسوم التشريعي الذي سمح لمؤسسة DHL للبريد السريع بإنشاء شركة ذات حق جزائري عام 1994.

2. من سنة 2000 إلى عام 2015: "إصلاحات، تحديات العولمة والتنافس"

في عام 2000 وافقت الحكومة على إجراء إصلاحات معمقة لقطاع البريد والمواصلات من أجل مواكبة تحديات القرن 21 وضم الجزائر لمجتمع المعلومات، وقد ركزت المحاور الكبرى للإصلاحات على:

- إعادة صياغة الإطار التشريعي والتنظيمي لقطاع البريد والاتصالات من أجل تثبيت هذه الإصلاحات على قاعدة صلبة و شفافة.
- الفصل بين الاستغلال والضبط والسياسة القطاعية من خلال تقسيم وزارة البريد والمواصلات إلى شركة للاتصالات و مؤسسة للبريد و سلطة للضبط وكذا دائرة وزارية تتكفل بسياسة قطاع البريد والاتصالات.
- تحرير سوق الاتصالات والبريد وفتحها أمام المنافسة المتنامية و تطوير المشاركة واستثمار الخواص في القطاع. حماية وتطوير الخدمة الشاملة على المستوى الوطني.

وعليه تم بذل مجهودات معتبرة في إطار التنمية خلال الفترة الممتدة من عام 2000 إلى غاية 2015، يمكن توضيحها في التطورات التالية: الانتقال من 3310 مكتب عام 2000 إلى 3700 مكتب سنة 2015، أما بالنسبة لحظيرة الصناديق البريدية فانتقل عددها من 162000 صندوق عام 2000 إلى 400000 صندوق في 2015، وانتقل عدد الحسابات الجارية البريدية من 5.4 مليون عام 2000 إلى 18.5 مليون سنة 2015. [2]

ثانيا: المفهوم القانوني للخدمة العمومية الالكترونية في قطاع البريد

الخدمة العمومية مرتبطة ارتباطا وثيقا بالمنفعة العامة، التي تستدعي التماشي مع تطور الحاجات العامة وبذلك تخضع لمجموعة من القواعد لضمان تحقيق الاهداف باعتبارها نشاط يهدف الى تحقيق

[1] موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: https://www.mpttn.gov.dz/ar/content

[2] موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: https://www.mpttn.gov.dz/ar/content

منفعة عامة.تقع على كاهل الدولة عن طريق المؤسسات سواء الاقتصادية أو الاجتماعية،أو عن طريق التدخل في الادارة العامة.[1]

تعتبر الخدمة الإلكترونية شكل من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام المواطن الخدمة نفسه بنفسه، فبدلا من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلبا لمعلومات أو استفسارات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة والآلة.[2] لذا ينبغي أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية مرتكزا على حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات وخبرة المواطن. ومن خصائص الخدمة العمومية ما يلي:[3]

- أن الخدمة العمومية يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية عامة، فلولا هذه الأخيرة لما استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تعنى بتحقيق حاجات الجمهور المختلفة.
- أن تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول على تقديم الخدمات العمومية، لأجل ذلك فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز، وبالكيفيات والإجراءات نفسها.

و تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة، يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

- الخدمات الإدارية مثل خدمة الحالة المدنية بالبلديات.
- الخدمات الاجتماعية و الثقافية: مثل خدمة التمدرس الإلزامي، الخدمات الصحية والترفيهية.
- الخدمات الصناعية والتجارية: مثل خدمة الجزائرية للمياه، خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز.

وبريد الجزائر الذي أنشأ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 43/02 مما جعلها مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في توفير وأداء الخدمة العمومية وفق محورين اثنين وبأقل التكاليف وفي جميع أنحاء الوطن، وتتمثل هذه الخدمات في:[4]

---

[1] محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2008 ،ص29-3

[2] كافية عيدوني وحميد بن حجوبة، الإدارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وأفاق)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 12 ،ديسمبر 2017 ،ص 223-194

[3] نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، السعودية: دار المريخ للنشر، 95.ص، 2004.

[4] موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: https://www.mpttn.gov.dz/ar/content

- خدمات البريد والطرود البريدية والبريد السريع.
- الخدمات البريدية المالية بجميع أصنافها.

وهذه الخدمات وضع لها القانون رسوما يدفعها المستفيد وهي رمزية مقابل توفر هذه الخدمة في جميع مكاتب البريد، كما جاءت عدة مراسيم لتسيير وتنظيم وتحديد مضمون الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 232/03 المؤرخ في 24 يونيو 2003.

هنا نصل إلى أن الخدمة العامة التي يقدمها قطاع البريد هي خدمة مدعّمة وليست مجانية، وما يدفعه الزبون ليس سوى نسبة ضئيلة، كمساهمة للتكاليف التي تتطلبها تلك الخدمة، زيادة على أن بريد الجزائر لا يمكنه، بأي حال من الأحوال، أن يتوقف عن أداء هذه الخدمة العمومية وفقا للتشريعات والتنظيمات المعمول بها في إطار دائم ومستمر، وبأسعار معقولة.

المحور الثاني: واقع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

تبرز الجهود التي تبذلها الجزائر لترقية قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة من خلال عدة مؤشرات، والتي تتمثل في مشاريع وتنظيمات وإجراءات تهدف إلى ترقية هذا القطاع.

اولا: مؤشر البنية التحتية للبريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

بذلت الحكومة الجزائرية جهودًا حثيثة بغرض بناء وتطوير البنى التحتية للاتصالات والتي تشكّل العمود الفقري لمجتمع المعلومات الشّامل. حيث شهدت نهاية عام 2017 إطلاق أول قمر صناعي جزائري للاتصالات، ألكوم سات-1، وهو في الواقع سادس قمر صناعي تطلقه الجزائر منذ عام 2002. وقد قطعت بهذا شوطا لا يستهان به في سبيل تعزيز البنى التحتية الوطنية للاتصالات وتحسين ولوج المؤسسات الوطنية إلى سوق الاتصالات.[1]

[1] جيلالي بوزكري، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية -واقع وافاق-، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 13 ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2016 ،ص39

كما باشرت الجزائر منذ عام 2000 إصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات المعلومات والاتصال، والجدول التالي يوضح مؤشرات ومسار عصرنة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.[1]

Tableau 1 مؤشرات عصرنة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

السنوات / المؤشرات	2012	2013	2014	2015	2016	2017
طول الألياف البصرية (كم)	46231	50800	61556	70700	76.514,56	81872
عدد البلديات الموصولة بالألياف البصرية	0001	0811	2291	3211	4771	1541
عرض نطاق الانترنت الوطنية (ميغابايت/ثانية)	000.130	021.172	000.348	000.390	...	801.000
عرض نطاق الانترنت الدولية ميغابايت/ثانية)	448.104	000.166	000.278	155.485	150.630	810.155

موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: **https://www.mpttn.gov.dz/ar/content**

ففي إطار عصرنة البنية التحتية والخدمات، تتواصل عمليات الربط بشبكة الألياف البصرية، ففي أواخر سنة 2017 تم ربط جل البلديات بشبكة الألياف البصرية. من أجل تلبية حاجيات مستخدمي الانترنت الجزائريين وكذا تقديم خدمة ذات نوعية، لم يتوقف النطاق الدولي عن التطور بحيث بلغ في أواخر سنة 2017 حوالي 810155 جيجابايت/ثانية.

مؤشرات شبكة الانترنت

[1] موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: https://www.mpttn.gov.dz/ar/content

سعت الجزائر إلى الاستفادة من خدمات شبكة الإنترنت والتقنيات المرتبطة بها، من خلال ارتباطها بشبكة الإنترنت منذ عام 1994، كما بذلت جهود حثيثة لتطوير المحتوى الرقمي والخدمات عبر الإنترنت ، والتي من شأنها أن تلبي احتياجات المواطن والإدارة والمؤسسة.[1] وهذا الجدول يوضح انواع تكنولوجيا الانترنت المتوفرة في الجزائر وتوزيع المشتركين حسب طبيعة التكنولوجيا منذ 2013.[2]

Tableau 2 مشتركي الانترنت في الجزائر

السنة / مشتركي الانترنت	2013	2014	2015	2016	2017
مشتركي أدي أس ألADSL	1283241	1518629	1838492	2083114	2246727
الجيل الرابع للهاتف الثابت G4 LTE	—	80693	423280	775792	919368
ويماكس WIMAX	179	216	233	661	621
مشتركي الجيل الثالثG3	308019	8509053	18021881	25214732	23701023
مشتركي الجيل الرابعG4	—	—	—	1464811	10968495
مجموع مشتركي انترنت الهاتف الثابت	1283420	1599538	2262005	2859567	3166907
مجموع مشتركي انترنت الهاتف النقال	308019	8509053	18021881	26679543	34669518
مجموع مشتركي الانترنت(الثابت والنقال)	1591439	10108591	20283886	29539110	37836425

موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: https://www.mpttn.gov.dz/ar/content

[1] العربي بو عمامة، وحليمة رقاد، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية– رهانات ترشيد الخدمة العمومية–، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي: العدد11 ،ديسمبر 2014 ، ص41–20

[2] موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: https://www.mpttn.gov.dz/ar/content

فيما يخص شبكة الانترنت في الجزائر، فقد بلغ عدد المشتركين 37.83 مليون في اواخر 2017، من بينهم 34 مليون مشترك في الهاتف النقال، ومن المتوقع ان يرتفع الرقم أكثر مع استقدام تكنولوجيا التدفق العالي اللاسلكي للهاتف الثابت(G4LTE) [1].

المحور الثالث: الخدمة البريدية المعصرنة في الجزائر

أولا: الخدمة العمومية الالكترونية التي يقدمها قطاع البريد

تماشيا مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر،اتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين، وتكسب ثقتهم بالمؤسسة، وموازاة مع محاولة عصرنة قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج والانجازات[2]، وبالتالي تكرس التأسيس لنظام الخدمات العامة الالكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر، ويمكن ترجمتها في النماذج الآتية[3]:

- ✓ **الحوالة الالكترونية:** تستخدم الحوالة الالكترونية لتحويل الأموال لشخص أخر ليس له حساب fond électronique transfert وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المرتبطة بالشبكة.
- ✓ **السحب الآلي للأموال:** يتم سحب الأموال بطريقة آلية، وذلك من خلال الصراف الآلي، باستخدام بطاقة مغناطيسية محمية برقم سري، وتعمل على كل أجهزة الصراف الآلي في الجزائر.
  - **بطاقة السحب الالكترونية (La carte CCP)** :

يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشباك الالكتروني، إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شباك بريدي، أو موزع أوتوماتيكي،عبر القطر الجزائري. إضافة إلى ذلك يجب إلا يتعدى سقف السحب اليومي 20.000 دينار جزائري في كل عملية، حيث تكون عمولة كل عملية هي 30دج.

---

[1] موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: https://www.mpttn.gov.dz/ar/content

[2] محمد بن عراب، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 91 ،ديسمبر 2014 .

[3] نصيرة ربيع، النشاط الإداري للحكومة الالكترونية، أطروحة دكتوراه في العلوم، تخصص قانون، جامعة مولود معمري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2019.



- **بطاقة السحب مغناطيسية الجديدة "البطاقة الذهبية" :**

ظهرت سنة 2017 وهي بطاقة ائتمان تسمح بالعديد من الخدمات الإضافية عن البطاقة التقليدية القديمة (la carte CCP) ، تتيح هذه البطاقة التي تعمل بنظام (EMV) لحامليها، زيادة على إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الانترنت، تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء، الهاتف الثابت، الانترنت.

وستشمل خدمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر مستقبلا على خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق نفطال وشراء تذاكر الطائرات وستشرع بريد الجزائر قريبا في عملية تركيب أجهزة TPE للدفع الإلكتروني عبر مختلف المساحات التجارية في كل الولايات، خاصة تلك المتواجدة في المدن الكبرى، وهي التي ستشهد تركيب 50 ألف جهاز TPE في المرحلة الأولى، والتي ستخص الشركات العمومية والخاصة والفضاءات التجارية، فيما سيكون هنالك مراحل أخرى لتعميم التقنية أكثر.

كما يمكن لحاملي هذه البطاقة استخراج الأموال عبر الموزع الآلي (GAB) البنكية والشبابيك داخل المكاتب البريدية الجزائرية.

✓ **السحب الجاري عن بعد:** [1]

- **خدمة 1530:** وتشمل هذه الخدمة ما يلي:

- الاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس
- طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس
- إيقاف وتشغيل البطاقة الذهبية في حالة ضياع البطاقة

- **خدمة Consultation eccp:** ويتم خلالها الاطلاع على رصيد الحساب الجاري باستخدام رقم سري جديد بعد التسجيل ليصل كشف الرصيد في رسالة قصيرة مقابل اقتطاع 20دج من طرف موبيليس و10دج من طرف البريد الجزائري مقابل الخدمة. تتم عبر موقع www.eccp.poste.dz

[1] موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: https://www.mpttn.gov.dz/ar/content

- **خدمة التنبيهات الجديدة عبر الهاتف النقال بريد الجزائرSMS Notifications CCP:** يتم خلالها تنبيه المستخدم برسالة نصية قصيرة بمجرد حدوث أي عملية إرسال أو استقبال عبر الحساب البريدي CCP.
- **خدمة بريد موب Baridi Mob:** وهو تطبيق يحمل على الهواتف الذكية يستلزم أن تكون لك بطاقة ذهبية، من خلالها يمكنك القيام بعدة خدمات عن بعد كطلب الرصيد في أي وقت وبسعر 50دج لمدة شهر كامل. كما يمكن للمواطن أو الزبون أن يقوم بعملية تحويل الأموال، بالإضافة إلى وجود خدمة JPS جديد تظهر جميع مواقع مراكز البريد .

✓ **تحويل الأموال عن طريق وأستون ونيون Western Union :** حيث تقوم هذه الخدمة بتقديم مساعدة للأجانب والمهاجرين على تحويل الأموال من والى داخل الوطن وخارجه.

ثانيا: إستراتيجية تطوير البريد وعصرنته والعراقيل التي تواجهه

إن مواصلة نشاطات عصرنة الشبكة البريدية و تكثيفها و تفعيل كافة الإجراءات و الوسائل التي تسمح بتحسين ظروف استقبال المواطنين وتنويع العروض والخدمات المقترحة، يساهم في تقليص الفروقات الإقليمية والتباينات الاجتماعية.

تتجسد العصرنة عبر تدعيم التألية والحوْسبة المكثفة والرقمنة وخاصة تطوير الخدمات عن بعد واستعمال التطبيقات النقالة.

تتمثل العصرنة كذلك، في اعتماد عرض خدمات بريدية حديثة بفضل تكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث تشمل العملية الوكالات و وسائل و أدوات الإنتاج، وكذا الخدمات المقترحة.

تمثل حوْسبة نشاطات مكاتب البريد على مستوى الشبابيك وخلفها ورشة هامة لعصرنة قطاع البريد. ويسمح هذا المشروع المهيكِل القائم على عصرنة تسيير مكاتب البريد ليس بتغيير سلوكات المواطنين و أعوان الشبابيك، فحسب، بل يهدف كذلك إلى[1]:

---

[1] فاطيمة سايح، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 11 ،ديسمبر 2018 ،ص89

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين
- تقليص طوابير الانتظار
- تأمين المعاملات،
- رقمنة عمليات المراقبة والحسابات اليومية والشهرية

وعليه، ففي مجال توفير الخدمة البريدية للمواطنين في كل شبر من التراب الوطني، باستعمال كل الوسائل المتاحة، بما في ذلك الشراكة بين القطاعين العام والخاص، تسعى الدولة إلى[1]:

- تقريب الخدمات البريدية و المالية، بمنح الأولوية لفتح نقاط بريدية جوارية في التجمعات السكانية الحضرية الكبرى و في المناطق النائية
- نشر التواجد البريدي في محطات النقل الرئيسية و المطارات
- دعم وبعث الحركية في الأوساط الريفية والمناطق و النواحي التي تواجه صعوبات أو المعزولة، من أجل تحقيق تثبيت سكانها، من خلال اقتناء المكاتب المتنقلة و نشرها
- تحويل مهنة ساعي البريد بغية جعله عونا تجاريا حقيقيا يقدم مختلف الخدمات البريدية و المالية بمحل الإقامة
- تركيب أجهزة توزيع الأوراق النقدية (GAB) متعددة الأداءات في المراكز التجارية الكبرى و في الأماكن العمومية المؤمّنة، تشتغل بصيغة الخدمة الذاتية على مدار الساعة و كل أيام الأسبوع
- تسهيل النفاذ باستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، عبر نشر البرنامج الطموح لحوْسبة مكاتب البريد (IBP)، وإقامة شبابيك آلية للأوراق النقدية و مصاريف الدفع الالكتروني و تطوير تطبيقات للخدمات عن بعد أو عبر شبكات الهاتف النقال.

رغم كل استراتيجيات تطوير البريد التي قامت بها الدولة، والحديث عن المزايا الجليلة التي منحتها لنا تكنولوجيا المعلومات في تأديتنا ألعمالنا، هذا لا يعني أنها لا تنطوي على بعض السلبيات، لكن هذه السلبيات لا تعود لتكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها بقدر ما تعود لقصور في معارف الأفراد تجاه هذه التكنولوجيا واستخداماتها، فغياب نصوص قانونية تقر بمشروعية وحجية المعاملات الإلكترونية، يفقدها قيمتها الحقيقية، وأكبر هاجس تعانى منه الخدمة الإلكترونية بالجزائر، يتمثل في ضعف تدفق الإنترنيت

[1] عمر سدي واحمد برداي، دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة افاق علمية، العدد03، 2019، ص134-411

والانقطاع الكثيرة التي تعاني منها، مما يحول دون تطورها عطائها بعدها الحقيقي، بل في ظل هذا الضعف في التدفق أصبحت هذه الخدمة جد مرهقة لمستعمليها.[1]

ومن المعوقات التي تقف تعرقل الخدمة الالكترونية في الجزائر: ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الخدمة الإلكترونية وتباينها من منطقة إلى أخرى، محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر مقارنة بدول أخرى من العالم، المعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها و قلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي. الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الخدمة الإلكترونية، وغموض الرؤية المستقبلية لتجسيدها. نقص الدورات التدريبية في مجال الخدمة الإلكترونية[2].

الخاتمة:

من خلال ما سبق نصل إلى النتائج التالية:

- ✓ إن تأثير الخدمة الالكترونية على واقع الخدمات في قطاع البريد يكمن في تحسين مستوى تلك الخدمات، فأصبح بإمكان المواطنين طلب الحصول على الخدمة أين ما كان ودون انتظار ، حيث وفرة على المواطن الجزائري عناء التنقل لطلب الخدمات من المؤسسات العمومية مثل عملية سحب الأموال بطريقة آلية ، و كشف الرصيد عن بعد باستقبال رسائل نصية إلى الهاتف.
- ✓ ضعف حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يشكل تهديدا لواقع الجاهزية الالكترونية
- ✓ قصور التشريعات المنظمة لتطبيق الإدارة الالكترونية يؤدي إلى عدة مشاكل.
- ✓ النقل الحرفي لأنظمة تم تطبيقها بمجتمعات أخرى تختلف بيئتها وطبيعة مجتمعاتها عن البيئة والمجتمع محل التحول.
- ✓ غياب الإرادة السياسية و التشريعية اللازمتان لتفعيل الإدارة الالكترونية.

[1] الياس شاهد واخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 13، 2016، ص133-93.

[2] خيرة الداوي، احمد لعمى، مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة ورقلة، العدد13 ،2016، ص69.



ولتفادي هذه المثالب لابد من:

- نشر الثقافة الالكترونية باعتماد برامج تعليمية تثقيفية تمس جميع فئات المجتمع و كذا المؤسسات و الإدارات العامة و الخاصة. وكذا توفير العديد من الأدلة الإرشادية والتوعية للمواطنين عن كيفية استخدام الخدمات الالكترونية، ولابد ان تتميز بالسهولة.
- توفير الإمكانيات المالية و البشرية الكفيلة بتوفير التكنولوجيا الإعلامية اللازمة لتكييف الإدارة الالكترونية، كتوفير شبكة الانترنيت بتدفقات عالية و كذا مختلف أجهزة الإعلام الآلي ذات النوعية العالية.
- الاستفادة من خبرات و تجارب الدول المتقدمة في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية، من خلال تمويل الدراسات الميدانية المنصبة على هذا المجال.
- محاولة التوفيق بين متطلبات الإدارة التقليدية و ما توفره من إيجابيات سيما المتعلقة بتأمين الوثائق و الملفات الإدارية من جهة ، و من جهة أخرى تفعيل الإدارة الالكترونية و ما تقدمه من تحسين للخدمة العمومية من خلال تقريب الإدارة من المواطن و توفير الجهد و المال .

قائمة الهوامش

1- موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية:

https://www.mpttn.gov.dz/ar/content

2- العربي بو عمامة، وحليمة رقاد، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية- رهانات ترشيد الخدمة العمومية-، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي: العدد11 ،ديسمبر 2014 ، ص41-20

3- لعواملة نائل عبدا لحافظ، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي دراسة استطلاعية ،مجلة الملك سعود مج15 ، 266-433.ص2003

4- عمر سدي واحمد برداي، دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة افاق علمية، العدد03 ،2019 ،ص134-411



5- فاطيمة سايح، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 11 ،ديسمبر 2018 ،ص89

6- محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2008 ،ص29-3

7- .نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، السعودية: دار المريخ للنشر، 2004، ص.95.

8- جيلالي بوزكري، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية –واقع وافاق-، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 13 ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2016 ،ص39

9- نصيرة ربيع، النشاط الإداري للحكومة الالكترونية، أطروحة دكتوراه في العلوم، تخصص قانون، جامعة مولود معمري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2019.

10- محمد بن عراب، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 91 ،ديسمبر 2014 .

11- . كافية عيدوني وحميد بن حجوبة، الإدارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وأفاق)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 12 ،ديسمبر 2017 ،ص 223-194

12- كريمة فرحي، الحكومة الالكترونية في العالم العربي بين التطبيق والتحديات، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد95 ،2013 ،ص14

13- سمير عماري، دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء مؤسسات تعليم العالي- دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة مسيلة، 2018

14- عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الواليات المتحدة الأمريكية والجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة، 2010 ،ص127-119/131-122

15- عمار ،بوحوش،نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين،بيروت،دار الغرب الإسلامي، 2006.

16- خيرة الداوي، احمد لعمى، مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة ورقلة، العدد13 ،2016 ،ص69.

17- الياس شاهد واخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 13 ،2016 ،ص133-93.

تحديات الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر-الجريمة الإلكترونية نموذجا-

كريمة بن دار ، قسم العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين-سطيف2

bendarkarima8@gmail.com

الملخص:

في سياق تقديم خدمات عمومية تتسم بالكفاءة والفعالية والرضا من قبل المواطنين، سعت مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية الى التخلص من الأساليب التقليدية المعتمدة في تقديم الخدمات، ذلك من خلال الاستفادة من التطورات الحاصلة في مجال تقنية المعلومات وبروز نمط الإدارة الالكترونية، هذا الأمر كان له تأثير كبيرا داخل المرافق العمومية وعلى نوعية خدماتها المقدمة لجمهور المواطنين، حيث تجلت مظاهر هذا التأثير في الانتقال من الشكل التقليدي البيروقراطي في تقديم الخدمة الى الشكل الالكتروني القائم على السرعة والشفافية والموضوعية في الاستفادة من الخدمات العامة، الا ان هذا التطور الهائل تحول دون ترقية الخدمة العمومية الالكترونية بالجزائر نتيجة العديد من المعوقات في شتى المجالات السياسية والإدارية والمالية وغيرها.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، التحديات، الخدمة العمومية، معوقات الخدمة الالكترونية.

Abstract

In the context of providing efficient, effective and satisfied public services by citizens, various public departments and institutions have sought to getrid of the traditionalmethodsadopted in providing services, by takingadvantage of developments in the field of information technology and the emergence of the pattern of electronic management, thismatterhadSignificant influence within public utilities and the quality of their services provided to the public of citizens, as manifested by the manifestations of this influence in the transition from the traditionalbureaucraticform in providing the service to the electronicformbased on speed, transparency and objectivity in benefitingfrom the services T public, but thisenormousdevelopment transformation withoutupgrading the electronic public service in Algeria as a result of many obstacles in the variouspolitical, administrative, financial and otherfields.

Keywords: challenges, , electronic management, electronic service constraints, public service

مقدمة:

لقد شهد العالم مجموعة من التطورات التي مست تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما أدى الظهور مفهوم جديد سمي بالاقتصاد الرقمي الذي قام بإلغاء كل الحواجز، الامر الذي ساهم في ظهور ما يعرف بالمنتجات الرقمية، الامر الذي ساعد على دخول العالم الافتراضي للأعمال وتحويل النشاط الاقتصادي من التقليدي الى النشاط الافتراضي القائم على الانترنت وظهور الخدمات الالكترونية في عالم الاعمال الالكترونية.

فلهذا يجب على الجزائر مسايرة هذه التطورات ومحاولة الاستفادة منها ضمن مشاريعها الالكترونية قصد ركوب قاطرة التطور الهائل الذي شهده العالم الالكتروني، الا اننا لا يمكن إخفاء ان الإدارة الالكترونية تعاني مجموعة من الرهانات والتحديات التي ينبغي علينا إقامة استراتيجية متكاملة الأركان ومترابطة الأسس ومتشابكة المتغيرات تجمعها مقاربة شاملة ذات تصور مستقبلي طويل المدى ومستديم الرؤية.

اهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن اهم المعوقات التي تواجه الخدمةالعمومية الالكترونية في الجزائر.
- ابراز المخاطر التي تتعرض لها الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر مع الاخذ بنموذج الجريمة الالكترونية.
- تقديم الحلول والتدابير التي يجب اتخاذها قصد تحسين وترشيد الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر.

إشكالية الدراسة:

كيف يمكن تفعيل آليات تطبيق الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر في ظل المعوقات والتحديات الالكترونية؟

للإجابة على الإشكالية المطروحة تم صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

1. ماهي اهم التحديات والمعوقات التي تحول دون تطبيق مشروع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر؟

2. ما مفهوم الجريمة الالكترونية؟ وماهي أبرز العقوبات المقررة حولها في التشريع الجزائري؟
3. ماهي اهم التدابير والإجراءات المتبعة في تحسين وترشيد الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر؟

منهج الدراسة:

لقد قمنا باتباع كل من خطوات المنهج الوصفي التحليلي في دراسة المحور الأول والثالث، كما قمنا باتباع المنهج القانوني من خلال التطرق الجريمة الالكترونية وعقوباتها في التشريع الجزائري.

خطة الدراسة:

للإجابة على التساؤل المطروح، قمنا بتقسيم الدراسة الى ثلاث محاور اساسية:

المحور الأول: المعيقات التي تواجه تطبيق الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

المحور الثاني: مخاطر الجريمة الالكترونية على واقع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

المحور الثالث: اليات وطرق ترشيد وتفعيل الخدمة الالكترونية في الجزائر

I. المعيقات التي تواجه تطبيق الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

واجه مشروع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر العديد من المصاعب والمعوقات والتي كانت السبب الرئيس لتأخر انطلاقاته الفعلية، ومن خلال ما تم استعراضه يمكن استنتاج العديد من المعوقات التي يمكن تقسيمها الى:

1. المعوقات التنظيمية والإدارية:

- تتمثل في عدم جاهزية المؤسسات الجزائرية بمختلف أنماطها لمواكبة موجة التحول، فكثرة المشاريع الموضوعية تتطلب استعدادا تاما مسبقا وتوفير أرضية تنظيمية وخطة استراتيجية ملائمة مع دراسة كافة ابعاد المشروع وربط ما هو موضوع بالورقة على ما هو موجود على ارض الواقع، ناهيك عن مشكل البيروقراطية الإدارية ومشاكل التسيير وعجز المسيرين عن التحكم في الأوضاع وقلة التمويل[1].

- [1] القدوة محمود، **الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة**، عمان: دار ا سامة للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص17.

- البطء في وضع التشريعات القانونية اللازمة للمعاملات الالكترونية.
- ضعف انتشار تقنيات الاتصال الحديثة كأجهزة الكومبيوتر والهواتف المحمولة...الخ.

2. المعوقات البشرية:

- افتقار القطاع العام للقدرات اللازمة، أي نقص تكوين وخبرة موظفي قطاع الخدمة العمومية الالكترونية بالجزائر.
- غياب الثقافة الالكترونية والوعي الالكتروني بين الموطنين والزبائن والمتعاملين، نظرا لغياب التأطير والیات نشر فكرة العصرنة.
- هجرة الخبرات المعرفية من القطاع العام نحو القطاع الخاص.
- انخفاض مستخدمي أجهزة الحاسوب والانترنت بين المواطنين.
- انتشار الامية الالكترونية وضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الحكومة الالكترونية.
- عدم ثقة الجماهير في تنفيذ الاعمال الالكترونية مع الإدارة الالكترونية.
- عدم اعتماد الحكومة على استراتيجيات تحمي امن المعلومات[1].

3. المعوقات الجغرافية:

- تأخير انجاز مشروع الجزائر الالكترونية.
- عجز المؤسسات المعنية بهذا المشروع خاصة قطاع الاتصالات عن توسيع التغطية الشبكية عبر كافة التراب الوطني، فأنها تتسم بالبطيءوعدم الكفاءة، مقارنة مع المسافة التي يجب تغطيتها.
- التركيز على تطوير الخدمة في مناطق دون الأخرى[2].

4. المعوقات التقنية:

- وجود مشكلة عدم تامين البنى التحتية الخاصة بتقنية المعلومات والاتصالات التي تتطلب بدورها رؤوس أموال وتكاليف وميزانية وتمويل خاصة بها.

5. المعوقات الأمنية والسياسية:

يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية، حيث هناك مجموعة من الأساليب التي يمكن من خلالها اختراق الأنظمة المعلوماتية، حيث ولا بد من وجود نظام

- [1] خالد ممدوح إبراهيم، **امن الحكومة الالكترونية**، مصر: دار الجامعية للإسكندرية، 2008، ص 71-74.
- [2] المهتدي سوسن زهير، **تكنولوجيا الحكومة الالكترونية**، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011، ص 24.



حماية للبيانات قصد التصدي لأي هجوم الكتروني، ومن بين المعوقات الأمنية والسياسية التي تواجه الخدمة الخدمة العمومية الالكترونية نذكر ما يلي[1]:

- يعتبر الامن مطلب ملح لإنجاح أي مشروع خاصة اذا ما تعلق الامر بالأمن المعلوماتي وتوسيع دائرة المحافظة عليه في كافة التعاملات والصفقات والمشاريع الالكترونية المختلفة.
- وضع قوانين وتشريعات تحارب وتكافح مختلف الجرائم الالكترونية والمعلوماتية.
- عدم استقرار الحكومي والأمني، لان إعادة هيكلة الحكومة يعتبر أحد الاثار السلبية الوخيمة التي تنعكس على مشاريع الحكومة الالكترونية كغيرها من المشاريع التنموية.
- عدم قابلية المواطنين والزبائن لتقبل فكرة الخدمة العمومية الالكترونية.
- التساهل في تطبيق الأنظمة والتشريعات الرادعة ضد المخترقين والمتجاوزين الالكترونيين.
- وجود فجوة رقمية.

6. المعوقات المالية:

وتتمثل في الحاجة الكبيرة الى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل، كما ان هذه التقنية في تطور مستمر الامر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعبا، وان هذه التقنية متشابكة ومتكاملة، الامر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب ان تتوافر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمة الواحدة[2].

II.مخاطر الجريمة الإلكترونية على واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر

1. مفهوم الجريمة الالكترونية:

اختلف الفقهاء في إيجاد تعريف محدد للجريمة الالكترونية وذلك لاختلاف معايير ادراجها، وذلك انها تعرف حسب معيار وسيلة الارتكاب، فخبراء المنظمة الأوروبية للتعاون الاقتصادي يعرفونها بأنها " كل سلوك غير مشروع او مناف للأخلاق او غير مسموح به يرتبط بالمعالجة الالية للبيانات او بنقلها"[3].

- [1] بن مرسلي رفيق، **الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق: دراسة حالة الجزائر 2001-2011**، مذكرة ماجيستير غير منشورة في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة تيزي وزوو، 2011، ص 163.
- [2] عبد المحسن زكي، **الحكومة الالكترونية: مدخل اداري متكامل**، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009، ص 75-93.
- [3] عبد القادر المومني نهلة، **الجرائم المعلوماتية**، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط، 2010، 49-51.

وحسب الدكتور davidthompson : " اية جريمة يكون متطلب اقترافها ان تتوافق لدى فاعلها معرفة بتقنية الحاسوب، وهذا التعريف حسب إمكانية توفر المعرفة بتقنية المعلومات"[1].

ويمكن تعريفها أيضا " كل سلوك اجرامي يتم بمساعدة الحاسوب الالي او هي كل جريمة تتم في محيط الحاسبات الالية".

2. خصائص الجريمة الالكترونية:

تتميز الجريمة الالكترونية بأربع ميزات مهمة من بينها[2]:

- عابرة للدول، بمعنى سهولة في حركة المعلومات عبر أنظمة تقنية حديثة جعل بإمكان ارتكاب الجريمة عبر الحاسوب موجود في دولة معينة بينمها يتحقق الفعل الاجرامي في دولة أخرى.
- صعوبة اكتشاف الجريمة الالكترونية نظرا لقلة عدد الحالات التي يتم اكتشافها مقارنة في ضوء ما يتم اكتشافه من الجرائم التقليدية.
- صعوبة اثبات الجريمة وهنا يصعب اثباتها في حالة اكتشافها لرداءة وسيلة المعاينة والطرق التقليدية باختلاف البيئة، لأنها تقع خارج الواقع الملموس.
- سهولة ارتكابها لأنها جريمة لا تحتاج أي مجهود عضلي ولا تحتاج الى سلوكيات مادية او فيزيائية، فطالما توفرت لدى الفاعل تقنية اللازمة والوسيلة المناسبة، حيث أصبح ارتكابها امرا سهلا.

3. جريمة سرقة البيانات والمعلومات واليات مكافحتها في التشريع الجزائري

- جريمة سرقة البيانات والبرامج المعلوماتية:

وردت نصوص سرقة المعلومات في المادة 311 والتي تعرف بان كل من اختلس منقولا لغيره فهو سارق، وللقيام بجريمة السرقة لا بد من توفر الركن المادي والركن المعنوي وهم كتالي[3]:

- الركن المادي:

[1] ايفانيز جلوريا، الحكومة الإلكترونية، مصر: دار الفاروق للنشر والتوزيع، 2005، ص 26.

[2] هشام رستم محمد فريد، الجوانب الإجرائية للجرائم المعلوماتية، مصر: مكتبة الآلات الحديثة، ط1، 1994، ص29.

[3] تغريد يحي أبو سليم، **ابعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في ال دول العربية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 03، 2000، ص33.



لم يحدد القانون معنى فعل الاختلاس في صدد جريمة السرقة تاركا مهمة التعريف الى الفقه والقضاء، فقد عرفه بعض الفقهاء بانه نقل الشيء من حيازة المجني عليه او على غيري رضاءه.

- الركن المعنوي:

وهو الذي يعني نية التعمد في ارتكاب الجريمة والقصد الجاني فيها.

- إدارة مكافحة جرائم الحاسبات وشبكات المعلومات:

أنشئت إدارة مكافحة جرائم الحاسبات وشبكة المعلومات بموجب قرار وزاري، وهي تتبع الإدارة العامة لتوثيق المعلومات وتخضع ل لأشراف المباشر لمدير الإدارة العامة وتشرف عليها مصلحة الامن العام، وتضم ثلاث اقسام رئيسية: قسم العمليات وقسم التامين وقسم البحوث والمساعدات الفنية[1].

وتخضع تلك الإدارة بوضع خطة تامين ووقاية نظم وشبكات المعلومات لأجهزة وزارة الداخلية لمنع وقوع اية جرائم عليها باستخدام الأساليب والتقنيات العلمية الحديثة، ومكافحة وضبط الجرائم التي تقع باستخدام الحاسبات على نظم وشبكات المعلومات وقواعد البيانات.

4. العقوبات المقررة للجريمة الالكترونية في التشريع الجزائري

مضمون العقوبات باستقراء المواد المنصوص عليها 394 مقرر 07 من ق ع ج الخاصة بجرائم المساس بأنظمة المعالجة الالية للمعطيات، نجد ان المشرع قد تبنى عقوبات رادعة لهذا النوع من الجرائم ضمن عقوبات تطبق على الشخص الطبيعي مثل: عقوبة الدخول، البقاء غير مصرح به فجزائه الحبس من ثلاثة أشهر الى سنة وغرامة مالية من 50.000 الى 100.000 د ج.

وعقوبة التلاعب غير مصرح به في المعلومات الحبس لمدة ستة أشهر الى ثلاث سنوات مع غرامة مالية تصل الى 200.000 دج.

عقوبة التعامل في المعلومات غير المشروعة الحبس لمدة شهرين مع غرامة مالية.

اما العقوبات المسلطة على الشخص المعنوي فهي تعادل خمس مرات الحد الأقصى للغرامة المقررة للشخص الطبيعي حسب المادة 394 المقرر 04 من ق ع ج.

- [1] جعفر علي، **جرائم تكنولوجيا المعلومات الحديثة الواقعة على الأشخاص والحكومة**، د م ن: مكتبة زين الحقوقية والأدبية، ط1، 2013، ص 99.

III.آليات وطرق ترشيد وتفعيل الخدمة الإلكترونية في الجزائر

من بين اهم الحلول التي يتم اقتراحها لتفادي مجمل تلك التحديات نقترح ما يلي[1]:

- اصدار التشريعات وقوانين تنظم الحكومة الالكترونية سواء ما يتعلق بالوثائق الشخصية او ما يتعلق بتجريم الأفعال الالكترونية.
- اعداد قوانين تشجع على انشاء مرافق عامة الكترونية.
- اعداد كوادر بشرية مختصين ذات تأهيل كفئ لكي تقوم بدورها الفاعل في نظام الحكومة الالكترونية من خلال إقامة برامج تدريبية ذات نوعية ومؤتمرات مكثفة تتعلق بمواكبة التطور التكنولوجي.
- العمل على تخفيض تكلفة الاتصال لشبكة الانترنت لدعم التوجه نحو تحقيق مجتمع معلوماتي.
- الاستفادة من تجارب دول أخرى والاقتداء بها ودراسة نقاط قوتها وضعفها لتفادي الوقوع في نفس الأخطاء بشرط تماثل الظروف.
- التطبيق التدريجي لنظام الحكومة الالكترونية من خلال بدء تطبيقه داخل المؤسسة الواحدة ثم المؤسسات التابعة لوزارة واحدة.
- اعداد هياكل مختصة في مراقبة سيرورة مشاريع الخدمة الالكترونية.
- تفعيل الاستمارات للأسواق الاتحادية من اجل انجاز وتمويل التحول الى حكومة ذات تراز واحد.
- وضع استراتيجيات طموحة واليات تسعى لتنفيذ في الواقع العملي وعدم مراعات التعقد في العلاقات بين الوحدات التنظيمية للدولة، والتي تتطلب إعادة تصميم الهياكل والعمليات.
- وضع قوانين وتشريعات تناسب عملية تطبيق الحكومة الالكترونية مثل: وضع قوانين لحماية المستهلك واعداد قانون ينظم التعاملات الالكترونية والعقود والتوقيع الالكتروني.
- مكافحة الامية وزيادة مستوى التعليمي بنشر الوعي الثقافي والتكنولوجي لدى المواطنين خاصة في الدول النامية، مما يزيد في القدرة الاستخدامية لجهاز الحاسوب، وبالتالي التوصل الى تعامل الكتروني من خلال شبكة الانترنت.

- [1] عطية العربي، الإطار الفني لعمل الحكومة الالكترونية وإمكانية تحقيقه في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 18، مارس 2010، ص 72-74.

- اعداد مواقع متخصصة في تنشيط التجارة والمصرفة الالكترونية وتبادل المعلومات والبيانات وأساليب استرجاعها وهو ما يعرف بالبنية التحتية لممارسة الاعمال وتبادل المعلومات عبر الانترنت سواء مع الحكومة او غيرها.
- تفعيل البرامج التي تشجع على الديمقراطية الالكترونية من خلال توصيل المواطن الى المشاركة النشطة والتي تتم من خلال اعلامه، تمثيله، استشارته، تشجيعه على التصويت في الانتخابات وتضمينه في كل الأمور السياسية والاقتصادية التي تهمه.
- تشجيع عملية التصويت الالكتروني من خلال تحديد أسماء واعداد الناخبين المقيدين بالجداول الانتخابية.

الخاتمة:

- يظهر ان الحكومة الالكترونية والخدمة الالكترونية ليست مجرد تحويل نظام الخدمة ونظام العمل الى نظام الكتروني فقط، انما هي منظومة متشابكة ومعقدة تحتاج الى كوادر واعية قبل التحول الكامل الى تمتمت الخدمات ولمواجهة جل التحديات التي تعرقل سير المنظومة الالكترونية لابد من اعداد خطة استراتيجية وطنية تتضمن برامج زمنية لتدريب موظفي ومتعاملي التكنولوجيا الرقمية.
- الارتقاء بمستوى جودة المواقع والبوابات الالكترونية والخدمات المقدمة عبرها لاستقطاب العديد من المستخدمين.
- الترويج الإعلامي والاشهاري للخدمات الالكترونية ونشر فكرة الوعي الالكتروني بين الزبائن والمستخدمين الفضاء الرقمي.
- مراعاة تكلفة المشاريع الالكترونية بوضع ميزانية خاصة لهذه المشاريع.
- تفعيل دور القطاع الخاص في عملية التحول الى نمط الحكومة الالكترونية، مما يخفف الأعباء الواقعة على عاتق الحكومة.
- محاولة المحافظة على المشاريع المقترحة لتحسين وترشيد الخدمة العمومية الالكترونية رغم إعادة هيكلة الحكومة الجزائرية.
- اعداد مراسيم وقوانين تشريعية تحمي الخدمة العمومية الالكترونية.
- تطوير الأساليب التي تعمل على مكافحة الجرائم الالكترونية في التشريع الجزائري قصد التوصل الى امن معلوماتي.

قائمة المراجع:

❖ الكتب

- عبد المحسن زكي، **الحكومة الالكترونية: مدخل اداري متكامل**، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009، ص 75-93.
- خالد ممدوح إبراهيم، **امن الحكومة الالكترونية**، مصر: دار الجامعية للإسكندرية، 2008، ص 71-74.
- هشام رستم محمد فريد، الجوانب الإجرائية للجرائم المعلوماتية، مصر: مكتبة الآلاتالحديثة، ط1، 1994، ص29.
- طوالبة علي حسن، **الجرائم الالكترونية**، البحرين: مؤسسة فخراوي للدراسات والنشر، ط1، 2008، ص47-49.
- عبد القادر المومني نهلة، **الجرائم المعلوماتية**، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط، 2010، 49-51.
- جعفر علي، **جرائم تكنولوجيا المعلومات الحديثة الواقعة على الأشخاص والحكومة**، د م ن: مكتبة زين الحقوقية والأدبية، ط1، 2013، ص 99.
- ممدوح إبراهيم خالد، **أمن الحكومة الالكترونية**، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008، ص 64.
- القدوة محمود، **الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة**، عمان: دار ا سامة للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص17.
- المهتدي سوسن زهير، **تكنولوجيا الحكومة الالكترونية**، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011، ص 24.
- ايفانيز جلوريا، الحكومة الإلكترونية، مصر: دار الفاروق للنشر والتوزيع، 2005، ص 26.

❖ المجلات والدوريات:

- عطية العربي، الإطار الفني لعمل الحكومة الالكترونية وإمكانية تحقيقه في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 18، مارس 2010، ص 72-74.

❖ الرسائل الجامعية:

- بن مرسلي رفيق، **الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق: دراسة حالة الجزائر 2001-2011**، مذكرة ماجيستير غير منشورة في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة تيزي وزوو، 2011، ص 163.
- تغريد يحي أبو سليم، **ابعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في ال دول العربية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 03، 2000، ص33.

تحديات وعوائق التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر

بن يزة يوسف، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق، جامعة باتنة 1.
سغيري وهيبة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق، جامعة باتنة 1.
youcefbenyezza@yahoo.com
wahibaseghiri@gmail.com

Challanges and obstacles to the transition towards e-public servic in Algeria

Benyezza youcef, Department of Political Science, Faculty of Law, University of Batna 1
Wahiba seghiri,Department of Political Science, Faculty of Law, University of Batna 1
youcef.benyza@univ-batna.dz
wahibaseghiri@gmail.com

Abstract

Technological determinism imposed on Algeria to move towards new concepts to modernize the public service in an attempt to keep pace with the accelerating pace of global changes. Which led to the emergence of new vocabulary in the field of providing public services, for example e-government Electronic municipality; And the electronic citizen. This research paper attempts to discuss the concepts related to the shift towards the concept of electronic public service in Algeria - which is considered mainly one of the requirements for embodiment - and the extent to which Algeria has been able to properly establish these concepts.

The study concluded that Algeria, despite its attempt to improve its public services by using technology, and moving towards its digitization; It was not able to develop clear visions and models for electronic public service This is primarily due to the low indicators of its electronic readiness, on the one hand; The absence of modern organizational structures that are compatible with the new requirements in the e-society on the other hand, and despite this, it is not possible to deny some of the improvements that have occurred in the electronic provision of public service in Algeria With some organizational changes to try to improve the global ranking, Algeria may be able to actually embody the concepts of electronic public service.

Keywords: Public service, electronic public service, electronic readines

الملخص:

فرضت الحتمية التكنولوجية على الجزائر التوجه نحو المفاهيم الجديدة لتحديث الخدمة العمومية في محاولة لمواكبة الوتيرة المتسارعة للتغييرات العالمية؛ والتي أدت إلى ظهور مفردات جديدة في مجال تقديم الخدمات العمومية مثال ذلك الحكومة الإلكترونية؛ البلدية الإلكترونية؛ والمواطن الإلكتروني. تحاول هذه الورقة البحثية مناقشة المفاهيم المرتبطة بالتحول نحو مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر – والتي تعتبر أساسا من متطلبات التجسيد– ومدى تمكن الجزائر من التأسيس الصحيح لهذه المفاهيم. خلصت الدراسة ان الجزائر ورغم محاولتها تحسين خدماتها العمومية باستخدام التكنولوجيا والتوجه نحو رقمنتها؛ لم تتمكن من وضع رؤى ونماذج واضحة للخدمة العمومية الإلكترونية، يعود ذلك اولا إلى انخفاض مؤشرات جاهزيتها الالكترونية من جهة؛ وعدم وجود بنى تنظيمية محدثة تتلائم والمتطلبات الجديدة في المجتمع الإلكتروني من جهة أخرى، ومع هذا لا يمكن انكار بعض التحسينات التي

طرأت على تقديم الخدمة العمومية الكترونيا في الجزائر، ومع بعض التغييرات التنظيمية لمحاولة تحسين الترتيب العالمي قد تتمكن الجزائر من تجسيد مفاهيم الخدمة العمومية الالكترونية فعليا.

المفتاحية: الخدمة العمومية، الخدمة العمومية الالكترونية، الجاهزية الالكترونية.

المقدمة

جعل السعي للتكيف مع المعطيات الجديدة التي فرضتها التحولات الهائلة في عالم الرقميات الحكومات تبحث عن استراتيجيات طموحة تسمح لأصحاب المصلحة بتبادل المعلومات والتحول نحو تقديم الخدمات العمومية إلكترونيا، من أجل استثمار أمثل للتكنولوجيا الرقمية بما يوفره من فرص غير مسبوقة للرفع من جودة الخدمة المقدمة للمواطنين، من خلال تطوير نماذج تنفيذية تعمل على تلبية التوقعات المجتمعية وضمان التفاعل المستمر بين مقدمي الخدمة ومستهلكيها.

لقد حاولت الجزائر متأخرة مواكبة هذه التغييرات المتسارعة؛ وتبنت التوجهات الجديدة في تصميم الخدمة العمومية وتقديمها للجمهور، فبدأ توجهها نحو الرقمنة سنة 2012 ببعض الإصلاحات ثم من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية لسنة 2013، إلا أن المتتبع لواقع الخدمة العمومية في الجزائر يجد أنها لم تستطع تطوير رؤية واقعية قابلة للتحقيق في مجال تقديم الخدمة العمومية الكترونية.

تهدف هذه الورقة إلى مناقشة أهم المفاهيم المصاحبة للتوجه نحو الخدمة العمومية الإلكترونية والتحديات التي تواجهها الجزائر وإمكانية توفير فرص للانتقال نحو المجتمع الرقمي في تصميم خدمات تشاركية مبنية على نماذج وظيفية حديثة تستطيع تلبية احتياجات المواطنين المعقدة والمتزايدة للوصول إلى مستويات عالية من الرضى.

إن واقع الممارسة في هذا المجال يدل على عدم تمكن الجزائر من استغلال فرصة التحول نحو مجتمع المعلومات في تطوير خدماتها وتجسيد المفاهيم الالكترونية بما يتوافق والمعطيات الجديدة، وانطلاقا مما سبق يمكن طرح التساؤل المركزي التالي:

ماهي أهم التحديات والعوائق التي تواجه مسعى التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر؟

يمكن أن تتفرع بعض التساؤلات الفرعية كالتالي:

- ✓ ماهي المفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية الإلكترونية؟
- ✓ ماهي التحديات التي تواجه تجسيد الخدمة العمومية الإلكترونية؟
- ✓ كيف يمكن التغلب على معيقات التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر؟

وللإلمام بجوانب الموضوع يمكن تقسيم الورقة البحثية إلى المحورين التاليين:

- ✓ **المحور الأول: تحديات إرساء الخدمة العمومية الإلكترونية**
- ✓ **المحور الثاني: معيقات تقديم خدمة عمومية الكترونية فعالة في الجزائر**

المحور الأول: تحديات إرساء الخدمة العمومية الالكترونية

ينظر إلى التعاملات المختلفة في البيئة الرقمية على أنها منظومة متكاملة تساهم في الرفع من أداء المؤسسات بمختلف أنواعها، ويفترض التوجه نحوه توفر بعض المتطلبات التي تساعد على التجسيد الفعلي لهذا النموذج مثل المتطلبات الأمنية والموارد البشرية ...، ويمكن تحديد أهمها كما يلي:

- ✓ **البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات**: يواجه التنفيذ العملي للتحول نحو المجتمع الإلكتروني ضرورة وجود بنية تحتية قياسية ومتوافقة بصورة مشتركة بين الإدارات والوكالات، ويجب العمل على شبكة الإنترنت للتمكين من المشاركة المناسبة للمعلومات وفتح قنوات جديدة للاتصال وتقديم الخدمات الجديدة (Nduo,2004, p. 42) .
- ✓ **ضرورة وجود شراكة وتعاون**: هناك حاجة إلى شراكات إقليمية وتعاون دولي لضمان أفضل الممارسات العالمية في المجال الرقمي، فحتى يمكن لأي دولة مواكبة العصر الرقمي يجب عليها أن تحاول العمل على المستويات العالمية، وتسعى للشراكة والتعاون مع الاقتصاديات المتقدمة الأخرى التي وصلت إلى مرحلة متقدمة جدا.(Obodo and Anigbata, 2018, pp.33-35)

أما بالنسبة لنموذج الخدمة العمومية الإلكترونية، فالأمر يتعدى مجرد الحديث عن متطلبات بنية تحتية فحسب، بل يتعلق بالتأسيس لمفاهيم جديدة تماما، فظهور الجانب الآخر من تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المجالات الرابطة بين المواطنين والحكومات من أجل تسهيل التفاعلات بين المواطنين والأجزاء الحكومية؛ أدى إلى ظهور عدة مصطلحات يمكن اعتبارها متطلبات لإرساء خدمة عمومية إلكترونية مثل: الحكومة الإلكترونية؛ البلدية الإلكترونية والمواطن الإلكتروني، فلا يمكن الحديث عن

خدمة عمومية الكترونية دون تجسيد فعلي لهذه المفاهيم، وسنحاول في هذا المحور التطرق بإيجاز لمختلف هذه المفاهيم ومعرفة مدى قدرة الجزائر على تبنيها وذلك في سياق مشروع الجزائر الإلكترونية.

1-**الحكومة الالكترونية (E-government):** عرف مسح أجرته الأمم المتحدة أن: "الحكومة الإلكترونية هي فرصة للقطاع العام للإصلاح ولتحقيق قدر أكبر من الكفاءة والفعالية؛ فرصة لخفض التكاليف وزيادة الخدمات للمجتمع؛ فرصة لإدراج الجميع في تقديم الخدمات العمومية وفرصة لتمكين المواطنين من أجل الديمقراطية التشاركية" (Smith and Teicher, 2006, p.63)، بمعنى أنها تسعى إلى رفع مستويات المشاركة في تصميم الخدمات العمومية من قبل الأفراد لضمان مخرجات مقبولة للمرافق العمومية في مستوى تطلعات جمهور المواطنين.

ويعبر مصطلح الحكومة الإلكترونية عن استخدام الحكومة لتكنولوجية المعلومات والاتصالات المختلفة من أجل توفير خدمة مميزة للمواطنين والشركات والمستثمرين وجميع متلقي الخدمة، بمعنى آخر هي انتقال الحكومات من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني التقليدي إلى الشكل الإلكتروني عبر الأنترنت (مشكور، http://bit.ly/2SNryv6)، واستخدام التكنولوجيات الحديثة لا يمكن أن يتم إلا بتوفر شروط معينة يمكن ايجازها فيما يلي (عبد الكريم، 2010، ص ص.24.23):

- ✓ وضع استراتيجيات وخطط التأسيس والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الالكترونية.
- ✓ توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات.
- ✓ تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية ومختلف الوظائف الحكومية.
- ✓ وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية.

- ✓ بناء رؤية إلكترونية وصياغة استراتيجية التغيير؛ فتوفر رؤية عن المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات يساعد المنظمة في تصور مكانتها المستقبلية. وهذه الرؤية يجب أن تهتم بكل ما يخص تنمية الموارد البشرية وطرق وأساليب تقديمها لمنتجاتها وعلاقتها ببيئتها المحيطة؛ ويجب أن تتضمن الرؤية اعتماد المنظمة على إستراتيجية واضحة للتغلب على العوائق التي تعترض عملية التغيير، بالإضافة إلى ضرورة دعم الإدارة العليا ومشاركة المستفيدين فى بناء النظام (Wenbo,2002 ,pp. 365-379).

2– **البلدية الإلكترونية (E-Municipality):** تعتبر البلدية نقطة التقاء الحكومة والمواطنين، إلا أن دور البلدية لم يعد يقتصر على تقديم الخدمات التقليدية، وفي ظل التوجه نحو المفاهيم الإلكترونية أصبح لزاما على البلديات أن تعتبر إنشاء ما يعرف بالبلديات الإلكترونية من مهامها الرئيسية لتحسين الخدمات الإلكترونية المقدمة للمرتفقين.

يشمل هذا المفهوم (البلدية الإلكترونية) إدارة البيانات المتعلقة بالمدينة من خلال الممارسات التي تدعمها تقنيات المعلومات الحالية وإنتاج أجزاء مختلفة من المعلومات من أجل رفاهية المجتمع وعرض هذه المعلومات في خدمة المواطنين بطريقة فعالة. تتكون العملية التنظيمية للبلدية الإلكترونية على مستوى البلدية بشكل أساسي من ثلاثة أبعاد (köylüoglu, 2013,p.02):

- أتمتة[*1](The automation) العمليات المالية، والموظفين وإدارة التحرير وتخطيط التنمية والعمليات الإدارية المماثلة داخل البلدية.
- إدارة الخدمات عبر الإنترنت مثل تقديم الشكاوى ورغبات وآراء السكان الذين يعيشون في المدينة.
- طلبات للحصول على معلومات بشأن الممارسات والإجراءات التي تخضع لسلطة البلدية.
- الطلبات المقدمة إلى البلدية فيما يتعلق بالتصاريح (الموافقات).
- إضفاء الشرعية على بدء عمل تجاري وتنفيذ مشروع.
- تحصيل المدفوعات القانونية من قبل البلدية.
- مشاركة البيانات والمعلومات الأولية المتعلقة بالحكومات المحلية بالاشتراك مع المؤسسات والمنظمات العامة الأخرى.

وتعتبر البلدية الإلكترونية واحدة من الخطط الرئيسية للبلدان المتقدمة وبعضها في البلدان النامية في السنوات الأخيرة...، وتتعلق بتطوير البنية التحتية من أجل تحسين النظام الحالي في المنظمات من خلال إشراك المجتمع، يعتقد مون ونوريس (2005) أن تحقيق الأهداف من أجل إنشاء بلدية إلكترونية في خطوتها الأولى يعتمد على فحص الظروف ومقدار الاستعداد في البلد والمنطقة والمدينة من منظور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يسمى "**الجاهزية الإلكترونية**" (Shahnavazia and Shahnavazi, 2012,p. 142)

* الأتمتة (The automation): هي التكنولوجيا التي يتم من خلالها تنفيذ العملية أو الإجراء بأقل مساعدة بشرية أو هي استخدام الآلات وأجهزة الكمبيوتر التي يمكن أن تعمل دون الحاجة إلى التحكم البشري.[1]

ومن خلال التركيز في مفهوم البلدية الإلكترونية والذي يعتمد على أبعاد محددة يجب توافرها حتى يمكن التحول نحو هذا المفهوم؛ نلاحظ أن الجزائر لم تستطع التأسيس لمفهوم البلدية الإكترونية فعليا بل يمكن الحديث هنا إنجاز بعض الأنشطة إلكترونيا، مما يعني أن الجزائر في مجال تقديم خدمات عمومية إلكترونية مازالت في دائرة رقمنة المعطيات فحسب مثل تقديم جواز سفر بيومتري وبطاقة تعريف بيومترية إلى غير ذلك من الوثائق البيومترية.

3- **<u>المواطن الإلكتروني(E-citizen)</u>:** هو محور العمليات الإدارية والهدف من التوجه نحو المقاربات الحديثة، فالتحول نحو مفهوم الحكومة الالكترونية أو البلديات الإلكترونية هدفها بالدرجة الأولى تحقيق رضا المواطن وتحسين العلاقة بينه وبين الحكومة، إذن فالإصلاحات المتعلقة بالخدمة العمومية كلها تتمحور حول مفهوم المواطن، لذا فالتحول في المفاهيم من خدمات عمومية تقليدية إلى خدمات عمومية الكترونية قد يحمل معها احتمالية التحول في طبيعة العلاقات التي تحكم الحكومة والمواطن ويتجسد ذلك في فكرة "**المواطن الالكتروني**".

تم تحديد فكرة المواطن الإلكتروني على خلفية إدارة القطاع العام المعاصرة التي تتميز بالخطابات المتمحورة حول العملاء، والتحول المؤسسي، وحلول الأعمال التجارية (القطاع الخاص) المكثفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Richter et al , 2004,p.208)، وفي الغالب وفي مختلف الدول هي خدمة إلكترونية لإشراك السكان في عملية صنع القرار، بما يتيح الوصول السريع والسهل عبر الإنترنت إلى الهيئات التي تدخل في نطاق الإدارة الحكومية؛ ويسمح لمقدم الطلب متابعة التقدم المحرز في معالجة الطلب لتلقي الردود إلكترونيا بطريقة مركزية للمشاركة في المشاورات والمسوحات العامة وتقديم الالتماسات، ويمكن للمواطنين القيام بدور نشط في الاستشارات العامة واستطلاعات الرأي العام التي شرعت فيها الحكومة بعد الانتهاء من استشارة عامة أو استطلاع (Government of the Republic of Lithuania, http://bit.ly/2SSlh1s) .

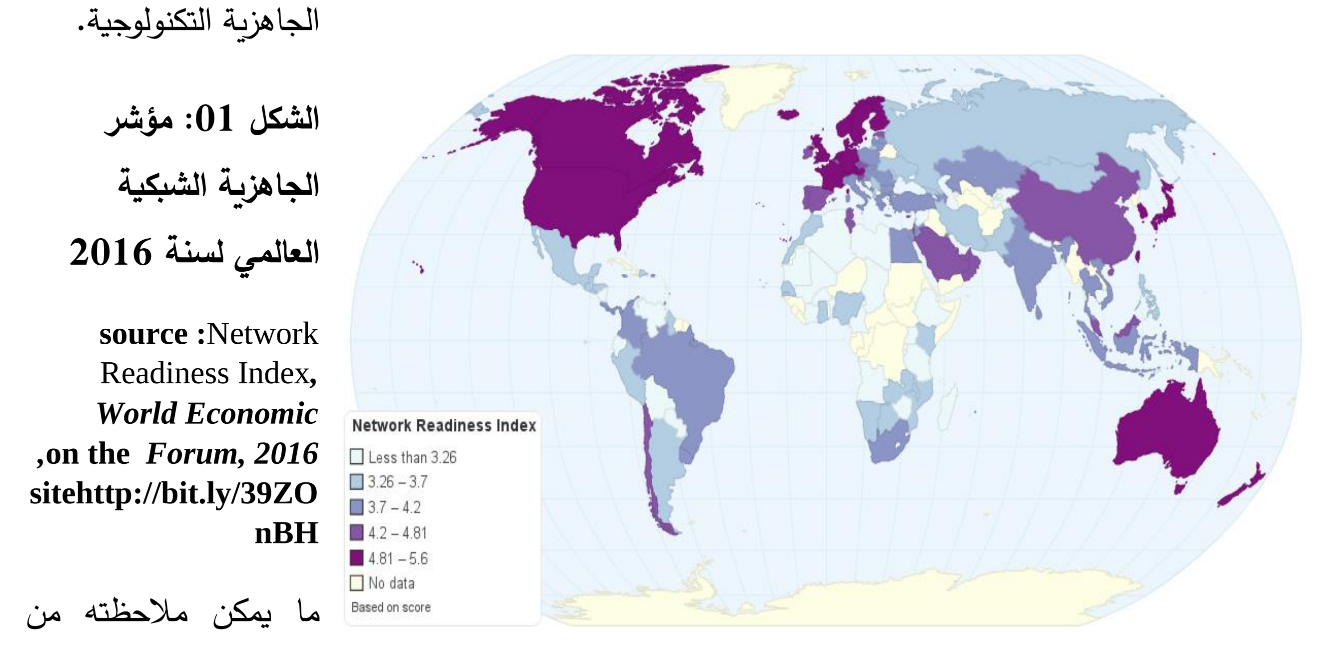
ما يمكن فهمه مما سبق أن المواطن الإلكتروني يعتمد على إنشاء هوية الكترونية للمواطنين تغنيهم عن الاتصال المباشر بالإدارة، هوية خاصة وسرية تمكنه من المشاركة في صنع القرار وفي تصميم الخدمات حسب مستويات الرضا والمتطلبات المجتمعية المتزايدة .

بالنسبة للجزائر فقد أطلقت وعلى غرار العديد من دول العالم بوابتها الإلكترونية رسميا في أوت 2010 تحت اسم" **بوابة المواطن** http://www.elmouwatin.dz "والتي تقوم وزارة البريد وتكنولوجيات

الإعلام والاتصال بالإشراف عليها ويعتبر موقع البوابة الإلكترونية كجامع لكل ما يحتاجه المواطن لكل المؤسسات المهمة والوزارات، بالإضافة على خدمات إلكترونية أون لاين (قدواح، 2017، ص. 51)، وفي الواقع لا يتطابق كثيرا مفهوم المواطن الالكتروني وما جاء في بوابة المواطن الإلكترونية التي تعتبر مجرد موقع يتضمن توجيهات للمواطنين من خلال تعليمات وإعلانات أكثر منها منصة لإشراك المواطن.

4- **<u>الجاهزية الإلكترونية (E-readiness)</u>:** بالإضافة الى المفردات السابقة من المهم جدا التطرق لمصطلح الجاهزية الإلكترونية (**E-readiness**)، فلا يمكن الحديث عن المفاهيم السابقة دون ربطها مباشرة بمفهوم "الجاهزية الإلكترونية أو الاستعداد الإلكتروني" (**E-readiness**). فهو يعتبر أحد أهم الشركاء في عملية تنفيذ الحكومة الإلكترونية، والجاهزية الإلكترونية هي القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير اقتصاد الفرد وتعزيز رفاهه، وتعرف أيضا بأنها مقياس لجودة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة، وقدرة مستهلكيها وشركاتها وحكوماتها على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمصلحتها (Alshehri and Drew,2010,pp.79-80).

وحتى نتمكن من معرفة مدى جاهزية الجزائر الالكترونية يمكن تتبع ذلك من خلال مؤشرات الجاهزية. والتي تتضمن أربعة مؤشرات رئيسية: مؤشر البيئة التكنولوجي؛ مؤشر الجاهزية التكنولوجية؛ مؤشر الاستخدام التكنولوجي و مؤشر الأثر (شايب، 2017،ص. 37)، ومن أهم المؤشرات المساعدة على تشخيص الحالة الجزائرية في إمكانية تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية هو مؤشر الجاهزية الشبكية أو الجاهزية التكنولوجية.



الشكل 01: مؤشر الجاهزية الشبكية العالمي لسنة 2016

source : Network Readiness Index, ***World Economic Forum, 2016***, on the site http://bit.ly/39ZOnBH

ما يمكن ملاحظته من خلال الخريطة أن الجزائر تتموقع بين الدول الأضعف في مجال الجاهزية الإلكترونية، وبالعودة إلى

المفاهيم السابقة – الحكومة الإلكترونية والبلدية الإلكترونية – وعلاقتهما بمفهوم الجاهزية الإلكترونية؛ فمن الصعب الحديث عن حكومة الكترونية أو بلدية الكترونية في ظل انخفاض مؤشرات الجاهزية الالكترونية في الجزائر، وبالتالي فالتأسيس لمفهوم الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر فيه من الصعوبة بما كان بسبب صعوبة توفير قاعدة الكترونية جيدة للتحول نحو هذا المفهوم.

المحور الثاني: معيقات إرساء خدمة عمومية الكترونية فعالة في الجزائر

تشير الحقائق بوضوح إلى أن هناك عددا من العوامل تضع حواجزا أمام تطوير الخدمات الإلكترونية وقبولها واستخدامها، يمكن ايجاز بعضها كما يلي(Vassilakis et al, bit.ly/2HIMAF5) :

- ✓ **<u>الحواجز التشريعية:</u>** المتعلقة بوجود القوانين واللوائح والتوجيهات المناسبة التي تسمح بنشر الخدمات الإلكترونية وتسهيلها.

- ✓ **<u>الحواجز الإدارية:</u>** المتعلقة بعدم وجود نماذج أعمال مناسبة يمكنها تبرير وتحمل تكاليف التحول نحو الخدمات الالكترونية، وتوفر وتخصيص الموظفين المهرة في مجال تكنولوجيات الاعلام والاتصال وضرورة وجود إصلاحات هيكلية. تتوافق والنموذج الجديد للخدمة العمومية.
- ✓ **<u>الحواجز التكنولوجية:</u>** المرتبطة بتوافر الأدوات والمعايير والبنية التحتية المناسبة لتطوير ونشر واستخدام الخدمات الإلكترونية.
- ✓ **<u>حواجز ثقافة المستخدم</u>**: والتي تم تحديدها من خلال مدى استطاعة المستفيدين من الخدمة استخدام التقنيات التكنولوجية.
- ✓ **<u>الحواجز الاجتماعية:</u>** مثل العوائق المتعلقة بالوضع الاجتماعي لمختلف أصحاب المصلحة، وهياكل السلطة وشبكات الاتصالات المعمول بها فقد ينظر أيضا إلى هذه التطورات على أنها تهديد لبعض الأطراف.

تعتبر المعيقات السالفة الذكر الأكثر شيوعا في مجال تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية وسنحاول اسقاطها على حالة الجزائر ورؤية ما إذا كانت هناك معيقات ترتبط بخصوصية بيئة الخدمات في الجزائر، وقبل ذلك سنلقي نظرة على ترتيب الجزائر بين الدول العربية في مجال الخدمة العمومية الالكترونية من خلال الجدول الموالي:

الجدول 01: ترتيب الدول العربية من خلال تقارير الأمم المتحدة

البلد	المرتبة وفقا لتقرير :2014	المرتبة وفقا لتقرير :2016	المرتبة وفقا لتقرير :2018
البحرين	18	24	26
الامارات العربية المتحدة	32	29	21
السعودية	36	44	52
قطر	44	48	51
عمان	48	66	63
الكويت	49	40	41
تونس	75	72	80
الأردن	79	91	98
مصر	80	108	114
المغرب	82	85	110
لبنان	89	73	99
ليبيا	121	118	140
العراق	134	141	155
سوريا	135	137	152
الجزائر	136	150	130
اليمن	150	174	186
السودان	154	161	180
جيبوتي	184	187	179
موريتانيا	174	184	183
جزر القمر	177	176	182
جنوب السودان	185	186	191

الصومال	193	193	193

المصدر: ولهي المختار، "الإدارة الالكترونية في الدول العربية (المتطلبات والتحديات)"، مقال منشور على الموقع: http://bit.ly/2HIMAF5

يلاحظ من خلال الجدول تموقع الجزائر في المراكز الأخيرة في تقارير الأمم المتحدة مما يؤدي بنا الى التساؤل عن إمكانية التحول الفعلي نحو خدمة عمومية الكترونية فعلية، بسبب غياب البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فمن أجل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية هناك حاجة إلى توفر بنية تحتية ومجموعة توجيهية من المبادئ والنماذج والمعايير التي يجب تتبعها لتعزيز هذه البنى.

لا تتوقف العوامل التي تحول دون تجسيد الخدمة العمومية الإلكترونية حول توفر البنى التحتية فحسب؛ بل بعدة عوامل يمكن إيجاز بعضها فيما يلي:

1- **العوائق التنظيمية:** إن تطبيق الحكومة الإلكترونية ليس مسألة تقنية بحتة فقط بل هو مشكلة تنظيمية، وتشمل التحديات التنظيمية ما يلي: دعم الإدارة العليا، ومقاومة التغيير في الطرق الإلكترونية، والتعاون وعدم وجود الموظفين المؤهلين والمدربين(Alshehri, S. Drew.p.83.) ، فمثل هذه المفاهيم هي عبارة عن ظواهر حديثة بالنسبة للجهاز الإداري التقليدي الذي سيمارس مقاومته التنظيمية على هذه التوجهات. بالإضافة إلى وجود ضعف وعجز على مستوى الاتصال المؤسساتي واختلال في أنظمة تبادل المعلومات والمعطيات (شايب، 2017، ص 42).

2- **الفجوة الرقمية:** من الضروري تحديد مصطلح "الفجوة الرقمية" لأنه مفهوم غامض وشامل ينطبق على فئات مختلفة للغاية (الأمم، المناطق، المنظمات، المجتمعات، المجموعات الاجتماعية، والأفراد، وما إلى ذلك). والأهم من ذلك كله تأثير الفجوة الرقمية على الخدمة العمومية حيث لا يتم تقاسم مبدأ المساواة في الإنصاف من قبل الجميع...، وهناك عدة أبعاد في مفهوم "الفجوة الرقمية" (Laetita , 2006,p.34):

- ✓ **المستوى الأول المتعلق بالمعدات:** يعكس هذا المستوى بعدين هما توفر المعدات وأيضا مستوى التدفق.
- ✓ **المستوى الثاني والاختلالات المتعلقة بالاستخدامات:** ينصب التركيز هنا على كيفية ملاءمة الجهات الفاعلة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتلبية الاحتياجات المختلفة، وتعتبر الجوانب المعرفية ونوعية الخدمات المقدمة عوامل رئيسية في الاستخدام.

3- **المعوقات التقنية والمالية:** وتتلخص في الآتي (عبان، 2016، ص.80) :

- ✓ ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية، وكذا مشكل الصيانة التقنية.
- ✓ ضعف مستوى البنية التحتية وهذا راجع لارتفاع تكاليف التجهيز.
- ✓ قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان التكنولوجيا ذات الكفاءة العالية.
- ✓ صعوبات الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الأفراد.

بالإضافة إلى ما سبق ومن الناحية التقنية هناك عامل آخر يتمثل في التخوف وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية، أي الهاجس الأمني، وهو من أكبر التحديات التي تواجه التحول إلى مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية، وللتغلب على هذا العائق يتطلب الأمر توفير أدوات حماية تقنية تتيح للمستخدم التعامل مع البيئة الرقمية بقدر من الثقة والأمان، مع ضرورة توفر عنصرين آخرين وهما: البعد القانوني، ويتمثل في التشريعات اللازمة لتنظيم الحماية وأيضا بعد التوعية وذلك بتوعية الأفراد بالمخاطر التي تتعرض لها البيانات، والتعرف على أهم وسائل الحماية (السالمي والسليطي، 2008، ص.305).

4- <u>غياب هيئة رسمية تتبنى المشروع</u>: منذ ظهور البوادر الأولى لمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، ظل مشكل تبنيه من جهة محددة مشكلا مطروحا، حيث أن كل الجهات تعمل بمفردها نحو تحقيق أهداف منفردة مما يجعل المواطن مجبرا على البحث عن تلك الخدمات في مواقع متعددة، كما أنه لم يتم تعيين هيئة تتكفل بمتابعة وتقييم المشروع (بلحماش، 2019،ص ص. 100-101).

5- <u>غياب الإرادة السياسية من جانب الحكومة</u>: الإرادة السياسية هي القوة الدافعة التي تحرك أصحاب المناصب السياسية إلى القيام أو الشروع في خطوات تنموية جذرية، حيث لم تظهر الحكومة استعدادا سياسيا واضحا تجاه تعميم الخدمات العمومية في صفحات الويب (Mohammed and drew, 2013, p. 34)، وبالتالي تبقى أغلب الممارسات في تقديم الخدمة العمومية خدمات تقليدية على شكل غطاء الكتروني.

تبقى هذه المعيقات تشكل فقط بعض النقاط في مجموع المعوقات التي تواجهها الجزائر في تحولها نحو نموذج الخدمة العمومية الإلكترونية بكل جوانبها، والتحدي الأكبر يبقى في دور الادارة العليا والإرادة السياسية في توجيه هذه المفاهيم في الاتجاه الصحيح، وليس فقط تبني مفاهيم فرضتها عوامل بيئة خارجية بعيدة لا يمكنها الاستجابة لمتطلبات المواطن الجزائري.



الخاتمة

في كثير من دول العالم تطورت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير في مجال تقديم الخدمات للمواطنين، لتظهر مفاهيم جديدة مثل الخدمة العمومية الإلكترونية والتي ترتبط بدورها بعدة مفردات مثل: الحكومة الإلكترونية والبلدية الإلكترونية مما يزيد ثقة المواطن في المراكز الحكومية من جهة وتعزيز وجهة نظر المواطن حول تقديم الخدمات الإلكترونية من جهة أخرى، ويظهر في هذا السياق مفهوم الاستعداد الإلكتروني.

لقد حاولت الجزائر التوجه نحو تبني هذه المفاهيم، إلا أنها اصطدمت بواقع الجاهزية الإلكترونية ، فترتيبها حسب المؤشرات العالمية – والذي هو دليل على فشلها في مواكبة التغييرات الحاصلة عالميا– لم يسمح لها بالتجسيد الفعلي لمفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية، إلا أن هذا لا ينفي إمكانية تحسين الخدمات العمومية المقدمة بالاعتماد على الوسائط الإلكترونية المتاحة، فإطلاق بوابة المواطن وموقعها الإلكتروني، وتكامل النظم الحالية وإنشاء طرق إلكترونية لتقديم الخدمات، هي مجرد بعض الخطوات الجيدة في مشروع البلدية الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

ويمكن تقديم بعض النقاط كاقتراحات مساعدة على التوجه الفعلي لمثل هذه المفاهيم:

- ✓ ضرورة تبني الإدارة العليا لمشروع الخدمة العمومية الإلكترونية، والإشراك الفعلي لكل أصحاب المصالح في تصميم الخدمة.
- ✓ ضرورة تعزيز البنية التحتية الثقافية والاجتماعية والتكنولوجية لبدء مشاريع كمشروع البلدية الإلكترونية.
- ✓ إعادة التنظيم في الإدارة العامة وخاصة في الحكومات المحلية بما يتوافق والتوجهات الرقمية الحديثة.
- ✓ التأطير التشريعي المناسب للتحول إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية.
- ✓ التأسيس لمفاهيم البلدية الإلكترونية مع توفر كل أبعاده المالية والتشريعية والتنظيمية.
- ✓ محاولة محاكاة النماذج الناجحة في مجال الخدمة العمومية الالكترونية.
- ✓ ينبغي على الحكومات العمل عن كثب مع القطاع الخاص لإنشاء بنية أساسية حديثة.
- ✓ محاولة تبني مفهوم الحوكمة الالكترونية والتي تعني الامتداد الشبكي لعلاقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي تحقيق مستويات عالية من الاتصال ثنائي الاتجاه.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

الكتب

1. علاء عبد الرزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي، الإدارة الالكترونية، عمان، دار وائل، 2008، ص 305.

المقالات

1. سليم بلحماش،" واقع جاهزية الحكومة الالكترونية بالجزائر :قراءة في المؤشرات والمعيقات(3003–2018)"، **المجلة الجزائرية للأمن والتنمية**(15)، ص.ص.100–101، جويلية 2019.
2. عبد القادر عبان ،" تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة"، **مجلة علوم الانسان والمجتمع**(14) جامعة بسكرة، ص 80، 2016.
3. محمد شايب،"ما مدى الجاهزية الالكترونية للحكومة الجزائرية؟:مؤشر الاستخدام التكنولوجي مثالا(2012–2016) "، **المجلة العربية الدولية للمعلوماتية**(10) ص2017،37.
4. منال قدواح، "مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية(بين النص والتطبيق)"، **مجلة العلوم الانسانية**(47)، ص.51. جوان 2017.

الرسائل الجامعية

1. عبد الكريم عشور ،″دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، (مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية. جامعة منتوري – قسنطينة، 2010)، ص ص23.24.

المواقع الالكترونية

1. سعود جايد مشكور ،"امكانات تطبيق الحكومة الالكترونية في العراق(تجارب دولية وعربية مختارة"، مقال منشور على الموقع « http://bit.ly/2SNryv6 » : تم تصفح الموقع بتاريخ:18-02-2020.

المراجع باللغة الاجنبية

1. A.selçuk köylüoglu, ″the relationship between e-municipality, information systems and quality of service and their reflections in turkey, **Internationaljournalofebusinessandegovernmentstudies**(01),p.02,2013
2. Mohammad Isaac Shahnavazia and Yoones Shahnavazi, ″E-Municipality; New Step in Providing Electronic Services in Iran"**, International Journal of Business and Social Science**(15),p.142, August 2012.
3. Mohammed, H. and drew, S." Cross-Cultural Differences in International Management". **Journal of American Academy of Business**(1), ,p. 34, 2013.
4. Nduo, V," E-government for Developing Countries: Opportunities and Challenges", **The Electronic Journal on Information System in Developing Countries** (18), p.24, 2004.
5. Nick A. Obodo and Davidson Oliver Anigbata**,**" Challenges of Implementing Electronic Governance in Public Sector Organizations in Nigeria", **International Journal of Applied Economics, Finance and Accounting**(02), 2018,pp.33-35**.**
6. Paul Richter, James Cornford and Ian McLoughlin," The e-Citizen as talk, as text and as technology: CRM and e-Government", **Electronic Jo urnal of e-Government** (3) p.208 , 2004.

7. RFI Smith and Julian Teicher," Improving Governance and Services: Can e-Government Help?", **Chinese Public Administration Review** (03) ,p.63,. September 2006.

8. Roux-Morin .Laetita . "Administration électronique et qualité du service public : L'exemple des caisses d'Allocations familiales", **Recherches et Prévisions**(86), p34, décembre2006.

9. Shi .Wenbo, "The Contribution of Organizational factors in the Success of E-government Commerce", **International Journal of public Adminstartion** (25),pp365-379, 2002.

Research Papers

1. M. Alshehri, S. Drew, "Implementation of e-Government: Advantages and Challenges", A research paper presented at a ias ke-al conference proceedings, Austria ,2010,pp.79.80.

Web Links

1. Costas Vassilakis and others, "Barriers To Electronic Service Development", Article available on the site: http://bit.ly/2HIMAF5», the site was viewed on : 18-02-2020.
2. Government of the Republic of Lithuania, "What is the e. citizen?", available on the site: « http://bit.ly/2SSlh1s», the site was viewed on : 19-02-2020.

الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات

عبد الحكيم مرابط hakimmerabet894@yahoo.com

عبير يجار abir.yadjar@gmail.com

قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2.

Electronic management in Algeria between reality and challenges

ملخص:

كان لثورة تقنية المعلومات والاتصالات التي ميزت القرن العشرين أن أثمرت العديد من المفاهيم وفي مقدمتها مفهوم الإدارة الالكترونية الذي اعتبر نقلة نوعية في مجال إدارة الأعمال وتقديم الخدمات الأمر الذي أدى بالدول أن تدخلها ضمن منظوماتها السياسية والاقتصادية والإدارية .والجزائر من بين الدول التي سعت لتطبيق الإدارة الالكترونية ضمن إستراتيجية حملت اسم مشروع الجزائر الالكترونية 2013 .

هذه الورقة تبحث في مفهوم وأهمية الإدارة الالكترونية و تسلط الضوء على مشروع الجزائر الالكترونية 2013 الذي اهتدت الجزائر من خلاله إلى عالم تقنية المعلومات والاتصالات كما تبحث في طبيعة انعكاس توجه الجزائر نحو الإدارة الالكترونية على أداء الإدارة المحلية في مجال تقديم الخدمات وتنتهي إلى الكشف عن طبيعة التحديات المسجلة في ظل هذا التوجه.

الكلمات المفتاحية: **الإدارة الالكترونية-مشروع الجزائر الالكترونية 2013 – أداء إدارة الجماعات المحلية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية .**

Abstract:

The information and communications technology revolution, which characterized the twentieth century, had resulted in many concepts, foremost of which is the concept of electronic management that considered as a paradigm shift in the field of management and service provision, which led many countries to integrate it within their political, economic and administrative systems. Algeria is one of these countries that sought to implement Electronic management within a strategy called the E-Algeria Project **2013**

This paper examines the concept and the importance of electronic management; highlights the **2013** e-Algeria project in which Algeria followed the information and communication technology world; as well as, it investigates the nature of the reflection of Algeria's orientation towards electronic management on the performance of the management of local administration in the service provision field; it ends with revealing the nature of the challenges recorded under this trend.

Keywords: E-management-Algeria e-project **2013**-The local administration performance in the light of the electronic management implementation.

مقدمة :

تميز القرن الماضي بثورة حقيقية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات ، تمخض عنها العديد من المفاهيم الجديدة المرتبطة بهذا الجانب وفي مقدمة هذه المفاهيم مفهوم " الإدارة الالكترونية " التي بدأت كمفهوم وانتهت كحقل دراسي وأكاديمي وحاجة مجتمعية وحكومية .

وان كانت " الإدارة الالكترونية" تعد من ابرز نتاج تلك الثورة التقنية فإنها شكلت بالمقابل نقلة نوعية في إدارة الخدمات وتقديمها بالشكل والتوقيت المطلوبين ، ومنه عملت الدول والحكومات على إدخال هذا المفهوم الجديد في منظوماتها السياسية والاقتصادية والإدارية والدراسية والمعاملاتية معبرة بذلك عن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة .

وبناء على ما سبق ومعالجة للموضوع التجأنا لطرح الإشكالية التالية : ما مدى انخراط الجزائر في التوجه نحو إلى الإدارة الالكترونية ؟ وما مضمون ومحتوى هذا الانخراط؟.

للإجابة عن هذه الإشكالية التجأنا لطرح الأسئلة الفرعية التالية :

- ما مفهوم الإدارة الالكترونية؟ وما أهميتها والحاجة إليها .
- ما مضمون التوجه الجزائري في مجال الأخذ بالإدارة الالكترونية ؟
- ما مدى فعالية هذا التوجه وما موقع الخدمة العمومية في ظله ؟.

وعليه و قصد الإحاطة بالموضوع ارتأينا تناوله من خلال المحاور المبينة أدناه والتي نرى أنها ذات علاقة بالموضوع ويتعلق الأمر بما يلي :

المحور الأول :التعريف بمفهوم الإدارة الالكترونية.

المحور الثاني :_التوجه نحو الإدارة الالكترونية في الجزائر

المحور الثالث :انعكاس الإدارة الالكترونية على أداء الإدارة العمومية .

المحور الرابع :تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر .

المحور الأول :التعريف بمفهوم الإدارة الالكترونية.

الباحث في موضوع الإدارة الالكترونية يجد العديد من المفاهيم والتعاريف المقدمة بشأن ممصطلح " الإدارة الالكترونية "وهو ما يمكن توضيحه كما يلي:

يذهب البعض إلى أن مصطلح الإدارة الالكترونية يعني "تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية تتخذ بسرعة عالية ودقة متناهية من خلال استخدام تقنيات الإدارة"[1]

فيما يذهب البعض الآخر إلى انه يعني " عملية مكننةجميع مهام وأعمال وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون إدارة جاهزة لربطها بالحكومة الالكترونية لاحقا " [2].

كما عرفه آخرون بكونه عبارة عن "عملية إعادة هندسة للأعمال والعلاقات الحكومية وذلك بتفعيل تقنية المعلومات والاتصال لتحويلها إلى صيغة الكترونية لتقديم الخدمات الحكومية إلى الأفراد وقطاع الأعمال بكفاءة عالية [3].

وعرفته المنظمة العربية للتنمية الإدارية بكونه " قدرة القطاعات الحكومية على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل الكترونية وبسرعة ودقة متناهيتين من خلال موقع بوابة الحكومة الالكترونية على شبكة الانترنت " [4].

---

[1]– أحلام محمد شواين ،"الإدارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه"،**مجلة جامعة بابل العلوم الانسانية** (العراق)، (المجلد 24)، (العدد4) ،(2016).، ص 3310 .

[2]– أم الخير السوفي، مقراني الهاشمي،"الإدارة الالكترونية وانعكاساتها على علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية : دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز ورقلة".**مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية** ، (العدد 33)،(مارس 2018) ،ص762 ، نقلا عن:
https://dspace.univ–ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/18056/1/S3364.pdf

[3]– مصطفى يوسف، "**الإدارة الالكترونية إدارة بلا أوراق بلا مكان، إدارة بلا زمان، إدارة بلا تنظيمات جامدة** " (2011): ص.55.

[4]– عبد الكريم حططاش، "**دورتطبيق الحكومة الالكترونية في الجز ائرفي تحسين إدارة العلاقة مع المواطنين : دراسة تقييميه لمشروع الجز ائرالالكترونية 2013**" أطروحة دكتوراه علوم ،جامعة سطيف : كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017-2018 ، ص.218.



كما عرفه البنك الدولي بكونه "عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال والمؤسسات الحكومية ، حيث تمكن المواطن من الوصول إلى المعلومات وتوفير مزيد من الشفافية والكفاءة ، والتقليل من حجم الفساد وتخفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته"[1] .

والمتأمل في جميع هذه التعاريف يجدها أنها تؤكد كلها على أهمية وضرورة الإدارة الالكترونية ومدى حاجة الإدارة الحكومية للإدارة الالكترونية لما تنطوي عليه من أهمية وابعاد وهو ما يمكن تبيانه فيما يلي :

1- حاجة الإدارة الحكومية إلى الإدارة الالكترونية:

إن أهمية الإدارة الالكترونية وما تنطوي عليه من أبعاد تقنية من جهة وكون الإدارة الحكومية هي الأداة والآلية المنفذة والمجسدة للخطط الحكومية والسياسات العامة من جهة ثانية وكون أداء النظام السياسي للدولة يتوقف على طبيعة ونوعية أداء الإدارة العمومية ،كل ذلك جعل القطاع الحكومي في حاجة ماسة إلى الإدارة الالكترونية .

ذلك أن قطاع الإدارة الحكومية لا يقل حاجة إلى تقنية تكنولوجيات الإعلام والاتصال عن حاجة القطاع الخاص إليها ، فللقطاع العام من المشكلات الإدارية والمشاكل التسييرية ما يدفعه إلى البحث عن حلول لها وليس هناك انسب من تغيير نمط إدارته وتحويلها من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد والمعقد والبطيء وغير الفعال إلى الأسلوب الالكتروني المرن والسريع للخروج من المشكلات المطروحة[2] ، خاصة وأن تردي الخدمات ونوعيتها وما أحدثته من آثار سلبية في مجال علاقة الدولة بالمواطن كان الدافع الأساسي إلى ضرورة الانتقال بالإدارة من مرحلتها التقليدية بمفهومها البيروقراطي المتسم بهراركية بنائها التنظيمي وبطء وتعقيدات إجراءاتها إلى مر حلتها الالكترونية التي تتسم بالمرونة والسرعة والدقة

1- إيمان عبد المحسن زكي،"**الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل** " القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2001 ، نقلا عن: **www.univ.alger3.dz**

2- مرفت احمد فرح ، "دور الإدارة الالكترونية في تطوير الإدارة المحلية ، جامعة بور سعيد ، كلية التجارة ، ص 180 ، نقلا عن : **http://mandumah.com**

ومنه كانت الحاجة ماسة لهذا النوع من الإدارة على مستوى الإدارات الحكومية في تعاملها مع المواطنين .

2- أهمية الإدارة الالكترونية : انطلاقا من التعاريف المشار إليها ومما كتب في الموضوع يمكن تحديد أهم أهداف الإدارة الالكترونية فيما يلي :

- تحسين مستوى ونوعية الخدمات المطلوبة .
- تجاوز التعقيدات والروتين البيروقراطي .
- تخفيض تكاليف أداء الخدمات .
- اعتماد الشفافية والتقليل من الكثير من الأمراض البيروقراطية على غرار المحسوبية والرشوة
- اعتماد السرعة والدقة في انجاز الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات المطلوبة .
- الاستغناء عن الطاقات البشرية الزائدة .
- تجسيد مبدأ المساواة بين المواطنين في المعاملات وأداء الخدمات .

وعموما يمكن القول أن أهمية الإدارة الالكترونية تكمن في" تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها وتسهل الحصول عليها بأقل مجهود من خلال الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة وسهولة عقد الاجتماعات عن بعد " 1 .

3- أبعاد الإدارة الالكترونية : يمكن تلخيص أبعاد الإدارة الالكترونية فيما طرحه كل من "سعيد أسار" و"عماد بوغزلة" في مقال لهما بعنوان " administration électronique: constats et perspectives" أن الإدارة الإلكترونية تحمل ثلاث أبعاد رئيسية: تطبيق تقنيات الانترنت/ تحسين كفاءة الخدمات والتقليل من التكاليف/إعادة تعريف العلاقة بين الدولة والمواطنين في أساليب تقديم الخدمات.[2]

المحور الثاني:التوجه نحو الإدارة الالكترونية في الجزائر

---

[1]- مصطفى يوسف كافي، **مرجع سابق**" ، ص 210.

[2]- SaidAssar, et Imed Boughzala, **Administration Electronique : Constats et Perspectives** (2007) : p.3.

لما كانت الحكومات جميعها تحلم بان تصبح أكثر فعالية وأكثر كفاءة وأكثر استجابة لاحتياجات مواطنيها وأكثر توافقا مع متطلبات العصر وتوجهاته فقد كان لزاما عليها اعتماد خطط الإصلاح الإداري والحكومي لتحقيق توجهها هذا وهو ما يفسر تسارعها في هذا الاتجاه وكانت الجزائر من بين الدول التي نحت هذا المنحى وقررت مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال ترقية وظائف المؤسسات الحكومية والتحول لما أصبح يسمى بالإدارة الالكترونية .

ويعود التصور الأولي لتوجه الجزائر نحو الرقمنة إلى بدايات سنة 2002 وهو ما يمكن استنباطه من برنامج الحكومة لسنة 2002 الذي دعا إلى " تقليص الهوة الرقمية التي تفصلنا عن البلدان التي تتحكم في هذه التكنولوجيات الجديدة وتجسيد ترقية مجتمع الإعلام والمعرفة لاسيما من خلال إعداد إستراتيجية وطنية خاصة بهذا الميدان "[1].

إن الإستراتيجية التي أشار إليها برنامج عمل الحكومة تجسدت من خلال مشروع الجزائر الالكترونية 2013 الذي نود التعريف به وبأهميته .

غير انه و قبل التعريف بمشروع الجزائر الالكترونية، ولان الإدارة الالكترونية- كما تؤكد ذلك الأدبيات في هذا المجال – تتطلب وجود مستوى مناسبا من البنية التحتية والتي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية من شانها تامين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة ثانية [2] ، فلابد من الإشارة إلى بعض الانجازات التي كانت قائمة آنذاك ومكنت من الاستفادة منها ويتعلق الأمر بمركز البحث العلمي والتقني المنشأ سنة 1986 والتابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ولخدمات شبكة الانترنت ومختلف التقنيات المرتبطة بها أن مكنت من الاستفادة من هذا الجانب [3] . وهو الجانب الذي تدعم بالنصوص التنظيمية المتعلقة بكيفية وضع المعايير والشروط الخاصة بكيفية وضع الانترنت والاستفادة من خدماتها ويتعلق الأمر بـ :

- المرسوم التنفيذي رقم 257/98 المؤرخ في 25 أوت 1998 المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات –انترنت– واستغلالها [4].

---

[1]– الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، برنامج عمل الحكومة 2002

[2]– مصطفى يوسف كافي، **مرجع سابق**" ، ص 210.

[3]– مسيردي سيد احمد،سعيدي خديجة ، " مشروع الجزائر الالكترونية واقع وتحديات" ، **مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات** ، (العدد 4)، ص 273-274 ، نقلا عن : **https://www.asjp.cerist.dz/en/article/18851**

[4]– الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، **الجريدة الرسمية** ، العدد 63 ليوم 26 أوت 1998 .

- المرسوم التنفيذي رقم 307/2000 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 المعدل للمرسوم رقم 257/98 المتعلق بضبط شروط و كيفيات إقامة خدمات –انترنت – واستغلالها[1] .

وبالعودة إلى الحديث عن مشروع الجزائر الالكترونية 2013 الذي يرجع إلى سنة 2008 يمكن القول انه يندرج ضمن المشاريع الكبرى لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ويندرج ضمن مسعى تزويد الجزائر بأرضية جد طموحة لتطوير التكنولوجيات الجديدة للإعلام وهو أول محاولة لتحديد سياسة عمومية لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال منذ إنشاء وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال [2]

جاءت إستراتيجية الجزائر الالكترونية بعد بدأ تنفيذ السياسة القطاعية الخاصة بالبريد والاتصال الذي انطلق سنة 2000 بما مكن من الاستفادة من خلق البيئة القانونية والمؤسساتية والاستفادة من خدمات الاتصال (الهاتف النقال) ومنه يندرج هذا المشروع ضمن برنامج الحكومة الذي اعد خطة بذلك وهي الخطة التي تتشكل من ثلاثة عشر (13) محورا يمتد لخمس سنوات مقبلة [3] و يحتوي كل محور على هدف أو عدة أهداف كبرى ويمكن أن يتفرع كل هدف كبير إلى أهداف خاصة .

ويمكن الكشف عن مضمون ومحتوى مشروع الجزائر الالكترونية من خلال الإشارة إلى المحاور المشار إليها ويتعلق الأمر بـ [4] :

المحور الأول :تسريع وتيرة استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

المحور الثاني : تسريع وتيرة استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسات.

المحورالثالث: إطلاق آليات وحوافز تمكن المواطنين من استعمال تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

المحور الرابع :دفع عجلة الاقتصاد الرقمي .

المحور الخامس :تعزيز البنى التحتية للاتصالات ذات التدفق العالي والعالي جدا.

المحور السادس :تنمية المهارات البشرية.

---

[1]– الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، **الجريدة الرسمية** ، العدد 60 ليوم 15 أكتوبر 2000 .

[2]– الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي " رأي حول ملف أ- الجزائر 2013" ، **الجريدة الرسمية**، العدد 54 لسنة 2009 .

[3]– زهية براهيمي،"**السياسة الوطنية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال برنامج المخطط الاستراتيجي " الجزائر الالكترونية"** ، ورقة مقدمة لأشغال اليوم الدراسي حول الإدارة الالكترونية المنعقد بمجلس الأمة بتاريخ 27 افريل 2010 ،ص 48 ..

[4]– نفس المرجع،ص 49-59 .

المحور السابع : تعزيز البحث التطويري والابتكار.

المحور الثامن : تحيين الإطار القانوني الوطني (التشريعي والتنظيمي).

المحور التاسع :الإعلام والاتصال.

المحور العاشر :تثمين التعاون الدولي.

المحور الحادي عشر : آليات التقييم والمتابعة

المحور الثاني عشر : الإجراءات التنظيمية.

المحور الثالث عشر :الإمكانيات المادية .

وتعكس المحاور الكبرى المتضمنة بمشروع الجزائر الالكترونية جملة الأهداف والإجراءات في إطار التوجه نحو العصرنة و الرقمنة والتي تتلخيص فيما يلي[1] :

1- إن إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال للإدارة العمومية وتعزيز استعمالها من شانه إدخال تغييرات ايجابية على طريقة ونمط عملها مما ينعكس إيجابا على الخدمات المقدمة للمواطنين .

2- أن إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال يضمن استمرار الشركات والمؤسسات ويرفع من مستوى أدائها.

3- متابعة عملية تعميم استعمال الانترنت وتوسيعها بما يمكن استفادة جميع المواطنين

4- ضرورة أن تشمل شبكة الاتصالات ذات التدفق العالي والعالي جدا كامل التراب الوطني مع ضمان النوعية والتامين وفق معايير دولية .

5- تكوين وتنمية المهارات البشرية للتمكن من التعميم الحقيقي لاستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وضمان وصولها لكل المستويات ولتحقيق ذلك لابد من إجبارية تعليم تكنولوجيات الإعلام والاتصال في جميع المستويات التعليمية.

6- مضاعفة البحث التطويري والابتكار.

7- تحيين الإطار القانوني ليتماشى والممارسات العالمية ومع متطلبات المجتمع المعلوماتي .

---

[1]- نفس المرجع،ص. 49- 59 .

8- التمكن من التكنولوجيات والخبرات واستقطاب الاهتمام بالجزائر من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدوليين وعقد شراكة إستراتيجية تهدف إلى امتلاك التكنولوجيا والخبرة.

9 – وضع نظام خاص لمؤشرات المتابعة والتقييم لجس نبض تداعيات تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة والتقييم الدور ي لتطبيق إستراتيجية الجزائر الالكترونية من جهة أخرى .

10- دعم مؤسساتي قوي يأخذ بعين الاعتبار تكنولوجيات الإعلام والاتصال وفي إطار هذا المسعى عملت الجزائر على إصلاح قطاع الاتصالات وكانت البداية من خلال تغيير تسمية وزارة البريد والمواصلات لتصبح وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام والاتصال .

11- استغلال كل الموارد المالية المتاحة من مصادر مختلفة .

المحور الثالث: انعكاس الإدارة الالكترونية على أداء الإدارة العمومية .

في إطار تنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية 2013 كان الهدف هو إدخال العديد من قطاعات النشاط ضمن هذا المشروع على غرار قطاع البريد والمواصلات وقطاع التعليم العالي والبحث العلمي وقطاع العدالة وقطاع العمل والضمان الاجتماعي وقطاع الداخلية والجماعات المحلية وكلها قطاعات حساسة ومهمة وذات علاقة مباشرة بمصالح المواطنين .

ولان المقام لا يسمح بالتعرض وتسليط الضوء على الأخذ بالإدارة الالكترونية على مستوى جميع هذه القطاعات كون كل قطاع من هذه القطاعات يمكن أن يشكل لوحده موضوع بحث فانه سوف يتم الاكتفاء بتسليط الضوء على قطاع الداخلية والجماعات المحلية باعتباره قطاعا مهما وعلى صلة مباشرة بالمواطنين من حيث تقديم الخدمات ، فقد كان لقطاع الداخلية والجماعات المحلية أن نال نصيبه من الاهتمام وكان احد الأهداف التي سارعت إليها وجسدتها الدولة ميدانيا لما للقطاع من دور ومهام ومسؤوليات الأمر الذي جعل من إصلاح وعصرنة وتطوير أداء هذا القطاع الحساس تحديا حقيقيا في سبيل النهوض به والارتقاء بمستوى الخدمات التي يقدمها للمواطنين .

ضمن مبادرة التحول الرقمي ودعما لمخططات التحول لخدمات محلية الكترونية في إطار مسعى تحسين وتطوير المرفق العام بتحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين ، تبنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية جملة من الإصلاحات والإجراءات التي من شانها تسريع تطبيق تقنية تكنولوجيات الإعلام والاتصال على مستوى هذا الجزء المهم والحساس من البنية التنظيمية للإدارة الحكومية ذات الصلة المباشرة بحياة المواطنين .

ومنه وفي إطار مخطط عمل الحكومة لسنة 2015[1] باشرت الوزارة المعنية بتجسيد برنامج عمل ضمن إستراتيجية تمثلت في تخفيف الإجراءات وعصرنة خدمات المرافق الإدارية العمومية في إطار التوجه والأخذ بالإدارة الالكترونية ويمكن ملاحظة ملامح الإدارة الالكترونية في هذا القطاع من خلال ما يلي:

1- رقمنة مصالح الحالة المدنية :

شكل مسعى رقمنة مصالح الحالة المدنية وإنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية أولوية لدى القطاع ، ويتكون السجل من تجميع قاعدة معطيات 1541 بلدية فضلا عن البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية [2]وهو الإجراء الذي مكن من :

- السماح لمختلف الإدارات المرخصة الوصول بصفة مباشرة إلى قاعدة المعطيات وتفريغ المعلومات الخاصة بالمواطن[3] .

- تمكين المواطنين من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آلية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون تحمل عبء التنقل وسمح للجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص رقم 12 مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الممثلية الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها, بالإضافة إلى إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون التنقل إلى ولاية التسجيل[4].

2- بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين :

1- رقام توفيق، فائزة عدمان ،"الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية" ، **المجلة الدولية للأداء الاقتصادي** ، (المجلد 02)، (العدد 01) ،ص 152 نقلا عن: ، نقلا عن : **https://www.asjp.cerist.dz/en/article/122326**

2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،وزارة الداخلية والجماعات المحلية،السياسة الحكومية في مجال الجماعات المحلية ،انتوبر 2015 ، نقلا عن: **/http://www.premier-ministre.gov.dz/ar/**

3- محمد طالبي ،"**جواز السفروبطاقة التعريف الوطنية البيومتريين الالكترونيين** " ، ورقة مقدمة لأشغال اليوم الدراسي حول الإدارة الالكترونية المنعقد بمجلس الأمة بتاريخ 27 افريل ،2010،ص .

4- وكالة الأنباء الجزائرية ،نقلا عن: **http://www.aps.dz/ar/algerie/49502-2017-11-08-10-33-11**

يعود تاريخ إنشاء الوثائق الشخصية المتمثلة في جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية إلى الستينات من القرن الماضي غير انه ومع مرور الوقت أظهرت هذه الوثائق العديد من النقائص فضلا عن أن جانب تصميمها وإعدادها التقني جعلها سريعة التلف وسهلة التزوير [1]

ومنه وأمام تطور تكنولوجيا الإعلام الآلي وظهور وتطور الجريمة المنظمة فقد كانت هذه الوثائق عرضة للتزوير وعليه اعتبر أن اللجوء إلى إصدار وثائق جديدة بيومترية هو من باب الأمن والأمان وهو حماية للمواطن وجعله في منأى من الأفعال الإجرامية [2].

وقصد تجسيد هذا التوجه تم إنشاء موقع الكتروني http://passeport.interieur.gov.dz.ar

كما قامت وزارة الداخلية بالعديد من الإجراءات والتقنيات خاصة بالحصول على بطاقة التعريف الوطنية وذلك من خلال تطبيق الكتروني موحد تم وضعه من طرف الوزارة المعنية بما يمكن المواطنين من مباشرة إجراءات الحصول على البطاقة بدءا من تحميل استمارة طلب البطاقة وانتهاء باستلامها عبر هذا التطبيق الالكتروني .

عملية الحصول على بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري الالكتروني ورخصة السياقة في غضون 24 ساعة ليس وليد الصدفة وإنما جاء نتيجة سلسلة الإصلاحات التي باشرتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية لإصلاح القطاع من قاعدة الهرم الممثلة في البلديات إلى الإدارة المركزية. هذه الإصلاحات التي اتخذت من تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة لها تترجم رغبة الوزارة في عصرنة القطاع وتقريب الإدارة من المواطن من خلال تذليل تدريجي لكل الصعوبات التي تحول دون الاستفادة من الخدمات المرغوبة في الوقت المرغوب فكانت جملة الخدمات الالكترونية التي يوفرها الموقع الالكتروني للوزارة خير دليل على انطلاق الوزارة في تجسيد مشاريع الإدارة الالكترونية.3

وفي هذا الإطارتم التسريع من وتيرة إصلاح القطاع, من خلال تفعيل نشاط المرصد الوطني للمرفق العام , والذي يقوم بالتشاور والتنسيق مع لجنة الإشراف على تنفيذ المخطط الوطني لتبسيط الإجراءات الإدارية التي يرأسها المدير العام للوظيفة العمومية, بعمليات تقييم ومتابعة سمحت بإحصاء أكثر من 1300 عملية لمحاربة البيروقراطية خلال السنة الماضية[4].

[1]– محمد طالبي ،مرجع سابق:ص 61 .

[2]– نفس المرجع: ص 62 .

[3]– نوفيل حديد، وحنان كريط، "الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية،" **مجلة المؤسسة**،(المجلد06) ،(العدد6) (2017): ص ص.127-128.

[4]– وكالة الأنباء الجزائرية ،**مرجع سابق** .



في المقابل, تشرف ذات الهيئتين على تنفيذ خطة العمل المعتمدة في مجال العصرنة وكسب رهان الإدارة الالكترونية في مطلع سنة 2019, حيث يرتقب إجراء تغييرات جذرية في أساليب التسيير وتقديم الخدمات[1].

وفي هذا الصدد, تشير حصيلة نشاط لجنة الإشراف على المخطط الوطني لتبسيط الإجراءات الإدارية لسنة 2016, إلى تسجيل 1345 عملية تبسيط تم إنجاز 1208 منها بصفة كاملة, في حين تم إرجاء 137 عملية لأسباب "موضوعية", وقامت مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بتسليم 082 208 10 جواز سفر بيومتري و484 282 4 بطاقة تعريف بيومترية إلى غاية ماي المنصرم[2].

3- خدمات الكترونية أخرى:

اعتبارا لما للموقع الالكتروني – في ظل الإدارة الالكترونية – من أهمية في إرشاد الغير إلى كيفية تقديم كافة الخدمات اللازمة للزبائن والمتعلقة بسرعة وسهولة ويسر فضلا عن كيفية التعامل مع رسائل البريد الالكتروني ذات الطابع الرسمي 3. فقد تعدى اهتمام وزارة الداخلية والجماعات المحلية جانب الوثائق إلى الخدمات الإعلامية والتفاعلية والمعاملاتية وأصبحت عملية تقديم الخدمات الالكترونية تتم من موقع الوزارة الذي يرجع إنشاؤه إلى سنة 2008 وتم تحديثه سنة 2016 ويقوم بتقديم العديد من الخدمات الالكترونية على غرار التسجيل الالكتروني للحج وهو الإجراء الذي تم الشروع في العمل به ابتداء من سنة 2016 عبر كل بلديات الوطن ومن شانه تخفيف العبء على المواطنين في التنقل .

المحور الرابع :تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر .

تواجه الجزائر تحديات تحول بينها وبين خلق إدارة الكترونية فعالة تعمل على تقديم خدمات من شأنها تسهيل حياة المواطن وتفعيل العمل الإداري في مختلف مجالات الحياة وتتراوح هذه التحديات بين تحديات مادية وأخرى ثقافية وتعليمية وثالثة تنظيمية والتي يمكن التفصيل فيها كما يلي:

1- ا لتحديات المادية :

[1]– نفس المرجع .

[2]– نفس المرجع .

[3]– بلال خلف السكارنة، "**التطوير التنظيمي والإداري**" . عمان (الأردن) :دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط2 ، 2013 ،: ص 448.

وتتمثل في تلك الاحتياجات المادية الضخمة التي تتطلبها عملية تطبيق الإدارة الالكترونية من حيث تجهيز البنية التحتية للنظام وتوفير تقنية المعلومات والاتصالات على مستوى الدولة ككل وجعلها في متناول الجميع خاصة وان هذه التقنيات هي في تطور مستمر مما يجعل من مواكبتها امرأ صعبا [1].

2- التحديات الثقافية والتعليمية :

إن نجاح مسعى تطبيق الإدارة الالكترونية يتوقف على العديد من الأمور منها:

1- السعي لتوفير ونشر الثقافة التقنية لدى العامة بما يمكنهم من كيفيات استخدام الشبكة الالكترونية بالكفاءة والدقة المطلوبة ،وهذا الجانب على درجة كبيرة من الأهمية في التجربة الجزائرية التي تفتقر إلى مثل هذه الثقافة المجتمعية .

2- السعي لاعتماد التكوين الذي من شانه مواكبة ومسايرة التطورات الحاصلة في مجال تقنيات الإعلام والاتصال وبما يوفر الخبرات اللازمة في هذا المجال وهو الجانب الذي تضمنه مشروع الجزائر الالكترونية غير انه لازال بعيد المنال.

3 – التحديات التنظيمية :

وتتمثل في تكييف المنظومة التشريعية والقانونية والتنظيمية الكفيلة بما يمكن من استبعاد كل ما هو غير ملائم واستيعاب ما هو جديد ومستجد من المفاهيم والرؤى والتوجهات الجديدة المرتبطة بالإدارة الالكترونية من جهة ثانية .

الخاتمة:

تعد الإدارة الالكترونية مشروع إصلاحي طموح في مجال التغيير والتطوير التنظيميين وفي مجال أداء الأعمال الإدارية خاصة الحكومية منها ومن شان التوجه نحو الإدارة الالكترونية القضاء على مساوئ وسلبيات الإدارة التقليدية .

ولئن كان التصور الأولي لهذا التوجه في الجزائر يعود إلى بداية سنة 2002 حيث كان الحديث عن إستراتيجية لسد الهوة الرقمية فان تجسيد هذه الرؤية وهذا التوجه لم يتم إلا سنة 2008 من خلال ما يعرف بمشروع الجزائر الالكترونية 2013 وهو المشروع الذي مكن من ولوج عالم تكنولوجيات الإعلام والاتصال وشكل البداية الحقيقية لهذا التوجه ومكن العديد من القطاعات من مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تقنية المعلومات بالانتقال بالإدارة من مرحلتها التقليدية إلى مرحلتها الالكترونية .

---

[1]– مرفت احمد فرح، **مرجع سابق**، ص 188



وبالرغم من الجهود المبذولة في هذا الإطار و التي مكنت من تجسيد العديد من المسائل المرتبطة بهذه الإستراتيجية على مستوى الإدارة الجزائرية فان الجزائر لازالت بعيدة عن الطموحات في هذا المجال وهو ما تؤكده المواقع الدولية لتكنولوجيات الاتصالات التي ترى أن الجزائر من بين الدول التي مازالت بعيدة عن الواقع الرقمي مقارنة بالدول الرائدة في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الأمر الذي يتطلب إرادة سياسية فعلية لتدارك النقائص المسجلة والانخراط أكثر في هذا المسعى الذي يعد حتمية تفرضها التطورات ومخرج للوضع القائم المتسم بالتخلف الإداري والتقني.

قائمة المراجع:

1- الكتب :

أ- باللغة العربية:

1-يوسف، مصطفى، **الإدارة الالكترونية إدارة بلا أوراق بلا مكان، إدارة بلا زمان، إدارة بلا تنظيمات جامدة** ، (2011): ص.55.

2- يوسف كافي ،مصطفى ، **الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق** . دمشق (سوريا) :دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع ، 2018 ،: ص 210.

.

3- السكارنة ، بلال خلف، **التطوير التنظيمي والإداري** . عمان (الأردن) :دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط2 ، 2013 .

ب- باللغة الفرنسية:

SaidAssar, et Imed Boughzala, Administration Electronique : Constats et perspectives (2007) : p.3

2- ألاطروحات الجامعية:

1- حططاش ، عبد الكريم، **دور تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطنين : دراسة تقييميه لمشروع الجزائر الالكترونية 2013**،أطروحة دكتوراه علوم ،جامعة سطيف : كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017-2018 ..

3- المقالات:

1- محمد شواين ، احلام، "الإدارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه". مجلة جامعة بابل العلوم الانسانية (العراق) المجلد 24 ،العدد 4، 2016 .ص ص

2- حديد ، نوفيل، و كريط ، حنان، "الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية،" **مجلةالمؤسسة**،(المجلد06) ،(العدد06) (2017): ص ص.127-128.

3- احمد فرح ، مرفت،" دور الإدارة الالكترونية في تطوير الإدارة المحلية" . **جامعة بور سعيد** ، كلية التجارة ، 2011،ص ص

4- الأيام الدراسية:

1- براهيمي ، زهية،"**السياسة الوطنية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال برنامج المخطط الاستراتيجي " الجزائر الالكترونية**" ، ورقة مقدمة لأشغال اليوم الدراسي حول الإدارة الالكترونية المنعقد بمجلس الأمة بتاريخ 27 افريل 2010 ،ص ص 45-59 .

2- طالبي ، محمد،"**جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومتريين الالكترونيين** " ، ورقة مقدمة لأشغال اليوم الدراسي حول الإدارة الالكترونية المنعقد بمجلس الأمة بتاريخ 27 افريل ،2010،ص ص 61-68 .

4-المراجع الالكترونية:

1-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،وزارة الداخلية والجماعات المحلية،السياسة الحكومية في مجال الجماعات المحلية ،انتوبر 2015 ، نقلا عن:

/http://www.premier-ministre.gov.dz/ar/

2- أم الخير السوفي، مقراني الهاشمي،"الإدارة الالكترونية وانعكاساتها على علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية : دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز ورقلة".مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 33 (مارس 2018) ،ص ص757 - 772 ، نقلا عن:

https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/18056/1/S3364.pdf

3- إيمان عبد المحسن زكي، "الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل ،" القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2001 ، نقلا عن :

4- مرفت احمد فرح ، "دور الإدارة الالكترونية في تطوير الإدارة المحلية ، جامعة بور سعيد ، كلية التجارة ، 2011، ص ص 171-194، نقلا عن :
http://mandumah.com

5- مسيردي سيد احمد،سعيدي خديجة، " مشروع الجزائر الالكترونية واقع وتحديات" ، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ، العدد 4 ، ص 259-286 ، نقلا عن : https://www.asjp.cerist.dz/en/article/18851

6- رقام توفيق، فائزة عدمان ،الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية ، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي ، المجلد 02 ، العدد 01 ،ص ص 142-161 نقلا عن: ، نقلا عن : https://www.asjp.cerist.dz/en/article/122326

-وكالة الأنباء الجزائرية ،نقلا عن:-http://www.aps.dz/ar/algerie/49502-2017-11-08-10-33-11

الوثائق الحكومية:

-1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، **برنامج عمل الحكومة** 200

-2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، **الجريدة الرسمية ، العدد 63** ليوم 26 أوت 1998 .

-3- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، **الجريدة الرسمية ، العدد 60** ليوم 15 أكتوبر 2000 .

-4- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي " رأي حول ملف أ- الجزائر 2013" ،

-5- الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، **الجريدة الرسمية ، العدد 54** لسنة 2009 .




الدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية
D.A.C
المركز الديمقراطي العربي





رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر:
الواقع، الآفاق، التحديات

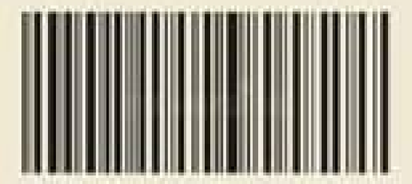




Democratic Arabic Center
Berlin - Germany

كتاب جماعي محكم





VR . 3383 – 6568 B

DEMOCRATIC ARABIC CENTER
Germany: Berlin 10315 Gensinger- Str: 112
http://democraticac.de
TEL: 0049-CODE
030-89005468/030-898999419/030-57348845
MOBILTELEFON: 00491742742787l7